Аннотация

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 03.09.2024 13:24:06
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

рабочей программы учебной дисциплины "*Б1.О.22 Сервисная деятельность*"

направления подготовки бакалавров "*43.03.01 Сервис*"

профиль подготовки "*Сервис и управление жилищно-коммунальным хозяйством*"

программа подготовки "*бакалавр*"

Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций, технологий в гостиничной сфере.

Задачи дисциплины:

• выработка у студентов представлений о содержании сервисной деятельности в современном обществе;

• овладение спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;

• формирование у студентов умения сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;

• знакомство с ролью современных инновационных технологий в создании услуг в сфере гостиничного, санаторно-курортного, ресторанного и туристского обслуживания;

• изучение стандартов сервисного обслуживания;

• изучение истории становления и развития сервисной деятельности.

Основные блоки и темы дисциплины

Раздел дисциплины
Раздел 1. Сервисная деятельность в жизни современного общества. Сервис и сервисные технологии
промежуточная аттестация
Раздел 2. Основы теории организации обслуживания. Совершенствование культуры обслуживания в сфере гостеприимства
промежуточная аттестация

Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина входит в перечень дисциплин, формируемых участниками образовательного процесса. Она имеет предшествующие логические и содержательно-методические связи с дисциплиной «Организация гостиничной деятельности», а также сопутствующие связи с дисциплинами «Психология», «Человек и его потребности»

Дисциплина направлена на изучение основных видов сервиса гостиничной индустрии, классификационных характеристик услуг, методов изучения поведения потребителя, освоение технологии работы с клиентами в «контактной зоне».

В результате изучения дисциплины бакалавр должен обладать следующими компетенциями:

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью		
ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности		
цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий жилищно-коммунальной сферы, структуру и объем необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса	решать задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, используя необходимый инструментарий в соответствии с поставленными целями; самостоятельно обозначить структуру и объем необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса	навыками решения задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, используя необходимый инструментарий в соответствии с поставленными целями; определения структуры и объема необходимых данных для решения задач по развитию объектов сервиса
ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью		
ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности		
основы микроэкономики, менеджмента на предприятиях сервиса жилищно-коммунального хозяйства, специфику организации планирования в сфере сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; сущность и общую характеристику видов планирования, процесс и методы стратегического планирования, его элементы и этапы, методы и приемы составления бизнес-плана предприятия, технологию разработки услуг ЖКХ, организацию сервисной деятельности	планировать и организовывать работы по управлению предприятием, осуществлять оперативное планирование и оперативный контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса, осуществлять стратегическое планирование производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, отслеживать изменения конъюнктуры рынка; сопоставлять данные мониторинга и анализа, использовать их для прогнозирования ситуации на рынке сервиса, на предприятии, используя методы и приемы необходимые в профессиональной деятельности	навыками разработки краткосрочных, среднесрочных и долгосрочных планов производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса; навыками сопоставления данных мониторинга и анализа, использования их для прогнозирования ситуации на рынке сервиса, на предприятии, используя методы и приемы
ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью		
ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности		
способы контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса с помощью данных мониторинга и прогнозирования	применять данные мониторинга и результаты прогноза в практике управления деятельностью предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности и для контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	навыками и приемами применения данных мониторинга и результаты прогноза в практике управления сервисной деятельностью и для контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Дисциплина "Сервисная деятельность" изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими, лабораторными занятиями, выполнением контрольных работ, самостоятельной работы над учебной и научно-технической литературой и завершается экзаменом.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 216 часа, 6 зачетные еденицы.

Вид промежуточной аттестации: Экзамен Зачет.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 11.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна