

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе дисциплины

Б1.В.ДВ.11.02 ПРОЦЕСС ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Объем трудоемкости дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис», ОФО: 2 зачетные единицы (72 часа, из них: 40,2 контактных часа (36 часов аудиторной работы); 31,8 часа самостоятельной работы).

Целью освоения дисциплины «Процесс предоставления сервисных услуг» является формирование у студентов знаний о сервисных услугах, их специфике, особенностях организации и предоставления, а также качестве предоставления сервисных услуг.

Задачи дисциплины:

- изучить сущность и специфику сервисных услуг;
- изучить основные виды сервисных услуг и их характеристику;
- изучить особенности организации и предоставления сервисных услуг;
- исследовать качество предоставления сервисных услуг.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Процесс предоставления сервисных услуг» относится к вариативной части основной образовательной программы и является дисциплиной по выбору. Дисциплина изучается на 3 курсе в 5 семестре. Курс базируется на знаниях, умениях и опыте полученных студентами по дисциплинам, преподаваемым на предыдущих курсах обучения: «Сервисная деятельность», «Сервис в России», «История сервиса», «Проектирование процесса оказания услуг» и др. Данная дисциплина формирует знания для овладения специальными профессиональными навыками, в т.ч. и для прохождения профильных производственных практик. В результате постижения курса студентами углубляются знания, полученные в ходе изучения предыдущих дисциплин профессионального цикла.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Процесс предоставления сервисных услуг»

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих *профессиональных (ПК) компетенций*:

- **ПК-7** – готовность к разработке процесса предоставления услуг, в т.ч. в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Процесс предоставления сервисных услуг»

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения данной дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	владеть
ПК-7	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в т.ч. в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших	– основные категории и понятия учебной дисциплины; – сущность сервисных услуг; – виды сервисных услуг и их характеристики; – специфику сервисных услуг;	– оценивать социальную значимость потребителей; – использовать базовые положения дисциплины при решении социальных и профессиональных задач;	– методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; – методами этнокультурной диверсификации сервисной

	информационных и коммуникационных технологий	– основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; – научно-техническую информацию отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; – развитие сервисных услуг в мире и России	– работать в «контактной зоне», как сфере реализации сервисной деятельности; – мотивировать потребителя с учетом их характера, темперамента и топологии; – осуществлять сквозной контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов; – планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятий сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в т. ч. с учетом социальной политики государства	деятельности; – приемами изучения личности потребителя; – знаниями по влиянию социокультурных, психологических, экономических факторов на модель поведения потребителя в процессе принятия решений; – методиками исследования социально-психологических установок в мотивационно-потребностной сфере;
--	--	---	---	--

Таблица 2 – Основные разделы дисциплины, ОФО 5 семестр

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1	Сервисные услуги: сущность, виды, специфика	24	6	6	12
2	Особенности организации и предоставления сервисных услуг	35,8	10	10	15,8
3	Качество предоставления сервисных услуг	8	2	2	4
<i>Итого по дисциплине:</i>			18	18	31,8

Курсовые работы: не предусмотрены.

Форма проведения аттестации по дисциплине: зачет.

Основная литература:

1. Семиглазова В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособ. / В.А. Семиглазова. – Томск: ТУСУР, 2016. – 164 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=480954.

2. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособ. / Т.А. Казакевич. – СПб.: ИЦ «Интермедия», 2014. – 186 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=225942&sr=1.

Автор РПД, преподаватель



подпись

М.Ф. Ходыкина