

**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», ЗФО (прикладной бакалавриат): 2 зачетные единицы (72 часа, из них: 14,2 контактных часов (14 часов аудиторной работы); 54 часа самостоятельной работы; 3,8 часа контроль).

**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 Блока 1 основной образовательной программы и является дисциплиной по выбору. Дисциплина изучается на 5 курсе. 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** – готовностью 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	готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в т.ч. в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных	– основные категории и понятия учебной дисциплины; – сущность сервисных услуг; – виды сервисных услуг и их характеристики; – специфику сервисных услуг; – основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной	– оценивать социальную значимость потребителей; – использовать базовые положения дисциплины при решении социальных и профессиональных задач; – работать в «контактной зоне», как сфере реализации сервисной деятельности; – мотивировать потребителя с учетом их характера, темперамента и топологии; – осуществлять сквозной	– методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; – методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; – приемами изучения личности потребителя; – знаниями по влиянию

	технологий	деятельности; – научно-техническую информацию отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; – развитие сервисных услуг в мире и России	контроль качества процесса 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	качества сервиса,	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, изучаемые на 5 курсе ЗФО**

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1	Сервисные услуги: сущность, виды, специфика	18	2	2	14
2	Особенности организации и предоставления сервисных услуг	24	2	2	20
3	Качество предоставления сервисных услуг	26	2	4	20
<i>Итого по дисциплине:</i>			<b>6</b>	<b>8</b>	<b>54</b>

**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](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](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=225942&sr=1).

Авторы РПД старший преподаватель

  
подпись

М.С. Остроухов

преподаватель

  
подпись

М.Ф. Ходыкина