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 Блока 1 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*** – 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	− 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
Итого по дисциплине:			**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.

Авторы РПД старший преподаватель  М.С. Остроухов

преподаватель  М.Ф. Ходыкина