

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Цветлюк Лариса Сергеевна  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 31.08.2023 14:20:17  
Уникальный программный ключ:  
e4e919f04dc802624637575c97796a744138b172b88dd38f9301d8c2740074f9

## АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

### Сервисная деятельность

### для направления подготовки

43.03.01 Сервис,

**направленность (профиль): «Сервис в строительстве и жилищно-коммунальном хозяйстве»**

**Уровень бакалавриата**

**Квалификация выпускника**

**Бакалавр**

### 1.1. Цель и задачи учебной дисциплины.

Цель учебной дисциплины «Сервисная деятельность» заключается в освоении обучающимися основ деятельности в сфере сервисного обслуживания.

#### Задачи учебной дисциплины:

В результате изучения курса выпускник должен:

- изучить теоретические основы сервисной деятельности;
- уметь организовывать прочные долговременные отношения с потребителями посредством удовлетворения запросов потребителей услуг и повышения качества их обслуживания;
- владеть методами стимулирования продаж, повышения прибыли и конкурентоспособности субъектов экономики.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина является обязательным элементом части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 ОПОП.

### 1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-1.; ОПК-2.; ОПК-6; ПКО-2.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Код компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы достижения профессиональных компетенций
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
		ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
		ОПК-1.3. Знает и умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации

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
		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
		ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ОПК-6.	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере
		ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
		ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ПКО-2	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКО-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение
		ПКО-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
		ПКО-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

#### 1.4. Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 14 зачетных единиц.

#### *Очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		5	6
<b>Аудиторные учебные занятия, всего</b>	<b>126</b>	<b>72</b>	<b>54</b>
В том числе:			
Учебные занятия лекционного типа	54	36	18
Практические занятия	72	36	36
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>365</b>	<b>176</b>	<b>189</b>
В том числе:			
Самоподготовка	265	106	99

Подготовка курсовой работы	60	20	40
Тестирование	60	30	30
Рефераты/доклады	40	20	20
<b>Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен, курсовая работа)</b>	<b>13</b>	<b>Зачет 4</b>	<b>Экзамен 9</b>
<b>Общая трудоемкость учебной дисциплины</b>	<b>504</b>	<b>252</b>	<b>252</b>

#### *Очно- заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		5	6
<b>Аудиторные учебные занятия, всего</b>	<b>128</b>	<b>64</b>	<b>64</b>
В том числе:			
Учебные занятия лекционного типа	64	32	32
Практические занятия	64	32	32
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>363</b>	<b>184</b>	<b>179</b>
В том числе:			
Самоподготовка	263	114	89
Подготовка курсовой работы	50	20	40
Тестирование	30	30	30
Рефераты/доклады	20	20	20
<b>Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен, курсовая работа)</b>	<b>13</b>	<b>Зачет 4</b>	<b>Экзамен 9</b>
<b>Общая трудоемкость учебной дисциплины</b>	<b>504</b>	<b>252</b>	<b>252</b>

#### *Заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		5	6
<b>Аудиторные учебные занятия, всего</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>36</b>
В том числе:			
Учебные занятия лекционного типа	24	12	12
Практические занятия	48	24	24
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>419</b>	<b>212</b>	<b>207</b>
В том числе:			
Самоподготовка	319	142	117
Подготовка курсовой работы	50	20	40
Тестирование	30	30	30
Рефераты/доклады	20	20	20
<b>Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен, курсовая работа)</b>	<b>13</b>	<b>Зачет 4</b>	<b>Экзамен 9</b>
<b>Общая трудоемкость учебной дисциплины</b>	<b>504</b>	<b>252</b>	<b>252</b>

### 1.5. Содержание учебной дисциплины

№ п/п	Модуль, раздел (тема)
1	Тема 1. Сущность, роль и история сервисной деятельности
2	Тема 2. Услуга как экономическая категория.

3	Тема 3. Основные подходы к осуществлению сервиса.
4	Тема 4. Фирменный сервис
5	Тема 5. Сервис в маркетинговой деятельности предприятия
6	Тема 6. Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия
7	Тема 7. Логистика сервисного обслуживания
8	Тема 8. Реклама в сфере сервисного обслуживания
9	Тема 9. Сервисное право