

## АННОТАЦИЯ

К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ БАКАЛАВРОВ - 43.03.01 «СЕРВИС»

Профиль подготовки - «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры»

Кафедра туризма и сервиса

<p><b>Цель изучения дисциплины</b></p>	<p>формирование у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры</p>
<p><b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</b></p>	<p><b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>          Тема 1.1. Сервис как специфический вид деятельности          Тема 1.2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности          Тема 1.3. История развития сервиса в России  <b>Раздел 2. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности</b>          Тема 2.1. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг          Тема 2.2. Рынок услуг          Тема 2.3. Качество и оценка качества услуг          Тема 2.4. Сервисное производство          Тема 2.5. Эффективность сервисной деятельности  <b>Раздел 3. Основы организации сервисной деятельности</b>          Тема 3.1. Организация обслуживания потребителей услуг          Тема 3.2. Организация рабочего места на предприятии сервиса          Тема 3.3. Информационный сервис          Тема 3.4. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания  <b>Раздел 4. Этика и психология сервисной деятельности</b>          Тема 4.1 Профессиональное поведение и этикет          Тема 4.2. Культура общения с клиентами          Тема 4.3. Контактная зона          Тема 4.4. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов в жилищно-коммунальном хозяйстве  <b>Раздел 5. Сервис недвижимости</b>          Тема 5.1. Сервис недвижимости</p>
<p><b>Пререквизиты дисциплины</b></p>	<p>"Сервисология", "Введение в специальность", "Маркетинг услуг", "Управлением многоквартирным домом", "Риэлторские услуги", "Технологические процессы в сервисе"</p>
<p><b>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ОК 4 - способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</li> <li>• ОК 5 - способность к самоорганизации и самообразованию;</li> <li>• ПК-2 готовность к планированию производственно-</li> </ul>

	<p>хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ПК-8 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;</li> <li>• ПК-9 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</li> <li>• ПК-10 готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса</li> <li>• ПК-11 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.</li> <li>• ПК-12 готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</li> </ul>
<p><b>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</b></p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основы работы в команде, основы социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий клиентов в процессе предоставления им услуги (ОК 4)</li> <li>- принципы самоорганизации и самообразования, методы и способы получения информации, необходимой для самообразования (ОК-5)</li> <li>- основные понятия, состав и структуру сервисной деятельности (ПК6);</li> <li>- элементы этапов планирования производственно-хозяйственной деятельности жилищно-коммунального хозяйства и сферы недвижимости (ПК 2)</li> <li>-- формы и методы обслуживания, характеристики качества обслуживания, основные потребности потребителя, структуру обслуживания с учетом социальных и иных факторов (ПК-8)</li> <li>- особенности обслуживания с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций (ПК-8)</li> <li>- принципы определения основных психологических особенностей потребителя на предприятиях жилищно-коммунального хозяйства (ПК 9)</li> <li>- новые технологии в сфере услуг (ПК-8)</li> <li>- правила предоставления услуг сервиса в РФ (ПК 10)</li> <li>- понятие контактной зоны, основы профессиональной этики и этикета в процессе работы в контактной зоне с потребителем, эстетику обслуживания, основы конфликтологии (ПК-11)</li> <li>- основы контроля качества процесса сервиса (ПК 12)</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- организовывать собственную деятельность и деятельность коллектива исполнителей предприятий сферы недвижимости и ЖКХ (ОК 4);</li> <li>- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК 4);</li> <li>- работать в команде, совместно решая общие</li> </ul>

профессиональные задачи (ОК 4)

- самостоятельно критически мыслить, осуществлять поиск необходимой информации, с последующей ее интерпретацией (ОК 5).

- планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятий жилищно-коммунального хозяйства и сферы недвижимости (ПК 2)

- дифференцировать различные сервисные технологии и формы обслуживания клиентов (ПК-8, ПК-11);

- использовать современные методы определения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК 9);

- применять правила предоставления коммунальных услуг на предприятиях сферы ЖКХ (ПК 10);

- использовать разные приемы изучения потребительских запросов, обращаться с клиентами в случае их недовольства и жалоб (ПК-11);

- применять методы диагностики потребностей потребителей, мотивов потребителей услуг, выделять главные психологические особенности потребителя (ПК-11)

- определять стратегию обновления ассортимента услуг (ПК-8)

- грамотно судить о важнейших аспектах сервисного производства, а также качества, безопасности и культуры обслуживания (ПК-11)

- проводить исследования рынка с целью продвижения услуг; (ПК-11)

- применять профессиональные знания в сфере организации обслуживания, работать в контактной зоне как в сфере реализации сервисной деятельности (ПК-11)

- применять новые технологии в сфере услуг, новые формы обслуживания, в том числе внедрение технологий информационного сервиса (ПК-11)

- учитывать параметры технологических процессов, используемых ресурсов (ПК 12).

**Владеть:**

- навыками работы в команде (ОК 4)

- навыками анализа культурных явлений, процессов межличностного и межкультурного общения (ОК 4)

- навыками самостоятельной работы, самоорганизации (ОК-5)

- самостоятельно критически мыслить, осуществлять поиск необходимой информации, с последующей ее интерпретацией (ОК-5)

- навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия жилищно-коммунального хозяйства и сферы недвижимости в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК2);

- навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК 8).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использовать современные методы определения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК 9);</li> <li>- навыками предоставления услуг на предприятиях сферы жилищно-коммунального хозяйства и сферы недвижимости (ПК 10);</li> <li>- приемами делового этикета, культуры речи, служебных отношений в процессе взаимодействия с клиентами и сотрудниками предприятия жилищно-коммунального хозяйства и сферы недвижимости (ПК-11);</li> <li>- навыками обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов (ПК11);</li> <li>- навыками осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов (ПК 12).</li> </ul>
<b>Используемые инструментальные и программные средства</b>	Microsoft Office
<b>Форма текущего контроля</b>	Рейтинг-контроль № 1-3
<b>Форма промежуточного контроля знаний</b>	Зачёт, зачёт с оценкой, КР.

Составитель аннотации:

К. А. Суханова

Заведующий кафедрой ТиС

Л. Г. Гужова

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 43.03.01

О. Б. Ярьс

