

## АННОТАЦИЯ

К рабочей программе учебной дисциплины  
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ПРОЦЕССЫ В СЕРВИСЕ  
Направление подготовки бакалавров 43.03.01 – «Сервис»  
Профиль подготовки «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры»

Кафедра туризма и сервиса

<b>Цель изучения дисциплины</b>	формирование у будущих специалистов современного системного мышления и комплекса специальных знаний в области осуществления технологических процессов в сфере сервисных услуг, со спектром специальных технологий, используемых в сервисе недвижимости и коммунальной инфраструктуры.
<b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Услуги на рынке недвижимости</li><li>2. Сервисные услуги, предоставляемые предприятиями ЖКХ</li><li>3. Технологии оказания услуг в сфере недвижимости. Основы оценки недвижимости.</li><li>4. Операции на рынке недвижимости</li><li>5. Услуги приватизации государственного и муниципального недвижимого имущества</li><li>6. Предпринимательская деятельность на рынке недвижимости</li><li>7. Электронные государственные услуги в сфере недвижимости</li><li>8. Цифровые технологии в секторе недвижимости</li><li>9. Качество услуг. Требования, предъявляемые к качеству услуг предприятий сервиса Системы оценки показателей качества услуг сервиса. Критерии оценки качества сервиса</li></ol>
<b>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:</b>	(ПК-1) - готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-2) - готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учётом социальной политики государства (ПК-6) - готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-7) - готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных технологий (ОК-4) – способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. (ОК-5) – способность к самоорганизации и самообразованию
<b>Наименование</b>	«Экономика городского хозяйства», «Маркетинг услуг»,

<p><b>дисциплин, необходимых для освоения данной учебной дисциплины:</b></p>	<p>«Сервисная деятельность», «Основы предпринимательской деятельности», «Экономический анализ предприятий сервиса», «Эксплуатация и обслуживание объектов жилой и коммерческой недвижимости»</p>
<p><b>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</b></p>	<p><b>ПК-1</b>  <b>Знать:</b>  нормативные документы, регламентирующие предоставление сервисных услуг в области недвижимости и коммунальной инфраструктуры  <b>Уметь:</b>  осуществлять профессиональную деятельность и взаимодействовать с потребителями услуг в контактной зоне предприятия сервиса  <b>Владеть:</b>  навыками организации контактной зоны предприятия сервиса</p> <p><b>ПК-2</b>  <b>Знать:</b>  особенности планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учётом социальной политики государства  <b>Уметь:</b>  планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса с учётом изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учётом социальной политики государства  <b>Владеть:</b>  навыками производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса</p> <p><b>ПК-6</b>  <b>Знать:</b>  современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей;  <b>Уметь:</b>  применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;  <b>Владеть:</b>  способностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p> <p><b>ПК-7</b>  <b>Знать:</b>  специфику разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе информационных и коммуникационных технологий;  <b>Уметь:</b>  разрабатывать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных технологий;;</p>

	<p><b>Владеть:</b>  способностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных технологий.</p> <p><b>ОК-4</b></p> <p><b>Знать:</b>  специфические особенности работы в сфере оказания сервисных услуг недвижимости и коммунальной инфраструктуры;  материально-техническую базу предприятий сферы недвижимости и коммунальной инфраструктуры;  современные требования к качеству услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры;</p> <p><b>Уметь:</b>  применять полученные знания в области технологии продаж, техник выяснения потребностей потребителей услуг;  проводить анализ уровня сервиса предприятия в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры;  оценивать эффективность обратной связи в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры;</p> <p><b>Владеть:</b>  навыками организации функциональных процессов в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры; соответствующих запросам потребителей;  навыками применения стандартов в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры;  навыками организации работы исполнителей в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры;  навыками общения и навыками решения конфликтов с потребителями услуг;  методами сбора, обработки и анализа данных об эффективности работы предприятия.</p> <p><b>ОК-5</b></p> <p><b>Знать:</b>  нормативные документы, регламентирующие деятельность по оказанию сервисных услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры;  технологии и способы решения различных проблем при оказании сервисных услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры;</p> <p><b>Уметь:</b>  управлять качеством услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры;  обеспечивать контроль качества выполнения услуг в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры;</p> <p><b>Владеть:</b>  способностью к самоорганизации и самообразованию</p>
<p><b>Используемые инструментальные и программные средства:</b></p>	<p>Word, Excel, Power point</p>

Формы текущего контроля:	задачи, рейтинг-контроли
Форма промежуточного контроля:	зачет

Составитель

Заведующая кафедрой ТиС

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 43.03.01



О.И. Ирина

Л.Г. Гужова

О. Б.Яресь