

## АННОТАЦИЯ

К рабочим программам (на 4 и 5 семестр) 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>	<p>4 семестр</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1.Цели и задачи дисциплины.</li><li>2.Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя.</li><li>3.Основы проектирования технологических процессов в сервисе. Технологическая подготовка производства.</li><li>4.Новые технологии в сфере услуг.</li><li>5.Технологии предоставления коммунальных услуг в сфере ЖКХ.</li><li>6. Технологии предоставления услуг по строительству и ремонту жилья в сфере ЖКХ.</li><li>7. Технологии предоставления дополнительных услуг в сфере ЖКХ.</li><li>8.Современные информационные технологии автоматизации деятельности в сфере ЖКХ.</li><li>9.Франчайзинг как способ организации бизнеса в сервисе. Франшиза в сфере ЖКХ.</li></ol> <p>5 семестр</p> <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</b>	(ПК-1) - готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

<p><b>результате освоения учебной дисциплины:</b></p>	<p>(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</p> <p>(ПК-6) - готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p> <p>(ПК-7) - готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных технологий</p> <p>(ОК-4) – способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p> <p>(ОК-5) – способность к самоорганизации и самообразованию</p>
<p><b>Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной учебной дисциплины:</b></p>	<p>«Экономика городского хозяйства», «Маркетинг услуг», «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</p> <p><b>Уметь:</b>  осуществлять профессиональную деятельность и взаимодействовать с потребителями услуг в контактной зоне предприятия сервиса</p> <p><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</p> <p><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</p> <p><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</p>

потребителей;

**Уметь:**

применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;

**Владеть:**

способностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

**ПК-7**

**Знать:**

специфику разработки процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе информационных и коммуникационных технологий;

**Уметь:**

разрабатывать процесс предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных технологий;

**Владеть:**

способностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных технологий.

**ОК-4**

**Знать:**

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;

**Уметь:**

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;

**Владеть:**

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.

**ОК-5**

	<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>
<b>Используемые инструментальные и программные средства:</b>	Word, Excel, Power point
<b>Формы текущего контроля:</b>	задачи, рейтинг-контроли
<b>Форма промежуточного контроля:</b>	зачет, экзамен

Составитель

Заведующая кафедрой ТиС

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 43.03.01



О.И. Ирина

Л.Г. Гужова

О. Б.Ярес