

43.04.01 «Сервис»
Магистратура
профиль "Технология и организация инженерного сервиса"

АННОТАЦИЯ
 рабочей программы дисциплины
Организация сервисной деятельности

обязательные дисциплины

очная форма обучения

Составитель аннотации – Приходько Л.Н., доцент кафедры УТТС

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	Целью освоения дисциплины «Организация сервисной деятельности» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.
Содержание дисциплины	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека, Услуга как товар, Значение и виды предпринимательской деятельности, Сервис и его особенности, Место и роль общения в сервисной деятельности, Организация обслуживания потребителей, Категоризация клиентской базы по различным критериям, особенности обслуживания различающихся сегментов, Инновационные технологии в сервисе, Правовое регулирование отношений, Система менеджмента качества
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-2
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-2.1. Осуществляет стратегическое управление сервисной деятельностью на различных уровнях управления. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования сервисной деятельности на различных уровнях управления. ОПК-2.3. Осуществляет управление процессом организационной диагностики и организационного проектирования деятельности предприятий сферы услуг и сервисного обслуживания.
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	Автоматизированное проектирование технологических процессов
Образовательные технологии	1) чтение лекций; 2) проведение практических занятий;
Формы текущего контроля успеваемости	Устный опрос, реферат
Форма промежуточной аттестации	Экзамен

Зав. кафедрой «Управления и технологий в туризме и сервисе»

Гриненко С.В.