

Аннотация рабочей программы дисциплины Б1.В.ОД.3 «Сервисная деятельность предприятий».

Дисциплина «Сервисная деятельность предприятий» является частью первого блока программы бакалавриата 38.03.01 Экономика и относится к вариативной части программы.

Дисциплина реализуется кафедрой сервисного инжиниринга.

Изучение данной дисциплины базируется на знании школьной программы по гуманитарным предметам: иностранный язык.

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

ДОПК - 1 - способность к организации коммуникационного процесса с потребителями услуг

ДПК-6 - готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с содержанием, структурой, технологиями и управлением сервисной деятельностью.

Предлагаемая программа ориентирована на ознакомление студентов с научным подходом изучения и овладения знаниями о содержании, структуре, технологии и управлении сервисной деятельностью, а также о технологиях обслуживания, применять изученные технологии на практике, в производственной практике, являющейся частью образовательной программы бакалавриата.

Данный курс позволит освоить студентам основные методы и технологии управления, получить определенные навыки для использования их в практической работе, связанной с планированием и проектированием, организацией и контролем сервисной деятельности на предприятии.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа. Преподавание дисциплины ведется на 1 курсе на 1 семестре продолжительностью 18 недель и предусматривает проведение учебных занятий следующих видов: лекции, практические занятия, в виде конференции и выездных

консультации. Программой предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме тестирования и выполнения индивидуального проекта, промежуточная аттестация в форме экзамена на 1 семестре.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: инновации в деятельности предприятий, стандартизация и управление качеством на предприятии