Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 01.07.2024 17:34:46
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

Аннотация рабочей программы дисциплины
Организация и управление сервисной деятельностью
основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность Кадровый и правовой сервис в отрасли

1. Цели изучения дисциплины

формирование у студентов комплексного представления о формах и методах организации сервисной деятельности на предприятиях.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина «Организация и управление сервисной деятельностью» относится к дисциплинам в части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана (элективные дисциплины).

3. Результаты освоения дисциплины: формируемые компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
УК-9 Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9. 4. Применять экономические инструменты для управления финансами, с учетом экономических и финансовых рисков в различных областях жизнедеятельности	Знать: З1: природу экономических рисков Уметь: У1: рассчитывать экономические финансовые риски для предприятия сервиса Владеть: В1: экономическими и финансовыми инструментами для принятия профессиональных решений
	УК-9. 5. Анализировать и оценивать затраты и экономическую эффективность принимаемых решений	Знать: З2: природу экономических затрат предприятия сервиса Уметь: У2: оценивать эффективность принимаемых решений Владеть: В2: инструментами анализа показателей эффективности предприятия сервиса
ПКС-3 Применение основ кадрового планирования и контроллинга, экономики и маркетинга персонала, разработки и реализации стратегии привлечения персонала в практике функционирования отраслевых предприятий	ПКС-3. 2 Использовать основы организации и управления сервисной деятельностью, офисом и домом, технологии процесса сервиса, ключевые направления по развитию системы клиентских отношений, локальные нормативные акты, регламентирующие процесс организации и управления сервисной деятельностью	Знать: З3: теоретические аспекты организации деятельности предприятия сервиса Уметь: У3: апеллировать видами услуг, методами и формами обслуживания на предприятиях сервиса Владеть: В3: навыками применения правил обслуживания потребителей
	ПКС-3. 3 Сравнивать и выбирать организационно-экономические модели процесса сервиса, организовывать клиенто-ориентированные системы управления	Знать: З4: особенности и характеристики организационно-экономические модели процесса сервиса Уметь: У4: рационально организовать функционирование отраслевых предприятий Владеть: В4: навыками выбора оптимальной модели процесса сервиса

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 6FA44C50384686A8E7BD5E27735179BC
Владелец: Ефремова Вероника Васильевна
Действителен: с 14.06.2022 до 07.09.2023

	ПКС-3. 6 Применять на практике основы экономики персонала, технологии маркетинга персонала для создания имиджа работодателя и изучения внешней и внутренней среды организации	Знать: З5: характеристики внешней и внутренней среды организации предприятий сервиса Уметь: У5: применять способы и приемы для создания имиджа работодателя Владеть: В5: приемами анализа внешней и внутренней среды организации предприятий сервиса
	ПКС-3. 9 Планировать, организовывать, контролировать, анализировать организационно-экономические модели процесса сервиса, развития клиентоориентированных систем управления	Знать: З6: теоретические аспекты и методы управления процессами сервиса Уметь: У6: разрабатывать приемы и методы управления процессами сервиса Владеть: В6: приемами и методами развития клиентоориентированных систем управления

4. Общая трудоемкость дисциплины

составляет 3 зачетные единицы, 108 часов

5. Форма промежуточной аттестации

заочная форма обучения: зачет – 7 семестр.

Рабочую программу разработал Храмцов А.Б., доцент, канд. ист. наук, доцент

Заведующий кафедрой Е. А. Корякина