

**АННОТАЦИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ
«ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА СЕРВИСА»**

по основной профессиональной образовательной программе по направлению подготовки
38.03.02 «Менеджмент» (уровень прикладного бакалавриата)

Направленность (профиль): Управление малым бизнесом

Трудоемкость дисциплины – 2 з.е (72 часа).

Форма промежуточной аттестации – Зачёт

В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

ОК-3: способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности

ОПК-2: способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений

ОПК-7: способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности

ПК-9: способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственной и муниципальной управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ повеления организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли

Содержание дисциплины:

Дисциплина включает следующие разделы:

Форма обучения очная, семестр 7. Заочная, семестр 10.

Тема 1. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в России и за рубежом.

Тема 2. Сервисная деятельность как составная часть экономики организации и жизнедеятельности людей.

Тема 3. Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.

Тема 4. Основные характеристики и специфические черты сервисной деятельности.

Тема 5. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности.

Тема 6. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент

сервисного предприятия.

Тема 7. Жалобы и конфликты на предприятиях сервиса. Особенности обслуживания привилегированных клиентов.

Тема 8. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия в целом.

Разработал:
Руководитель ОПОП

Проверил
Директор ИЭиУ



И.Н. Сычева

И.Н. Сычева