

## 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

**Общий объем дисциплины** – 2 з.е. (72 часов)

**Форма промежуточной аттестации** – Зачет.

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:**

- ОК-3: способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности;
- ОПК-2: способностью находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений;
- ОПК-7: способностью 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: способностью оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли;

**Содержание дисциплины:**

Дисциплина «Теория и практика сервиса» включает в себя следующие разделы:

**Форма обучения заочная. Семестр 10.**

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

Услуги жизнедеятельности людей в традиционных сообществах. Услуги сервисной деятельности в обществе современного типа. Роль сервисного обслуживания в продаже товаров и услуг. Развитие услуг и сервисной деятельности за рубежом, в России и ее регионах..

**2. Сервисная деятельность как составная часть экономики организации и жизнедеятельности людей.** Основы экономических знаний в сфере сервисной деятельности.

Оценка воздействия макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления, выявление и анализ рыночных и специфических рисков, анализ поведения потребителей и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения в сервисных организациях.

Место и роль сервиса в хозяйственной деятельности организации. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Умение находить организационно-управленческие решения и нести за них ответственность в сфере сервиса.

**3. Основные характеристики и специфические черты сервисной деятельности.** Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг. Жизненный цикл услуги и учет ее особенностей в предпринимательской деятельности. Процесс обслуживания потребителей. Формы обслуживания и показатель затрат времени. Оценивание воздействия макроэкономической среды на функционирование предприятия сферы сервиса.

**4. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия.** Принятие организационно-управленческих решений и умение нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений

Особенности управления сервисным предприятием. Организационная структура сервисного предприятия. Производственный менеджмент. Подбор персонала для сферы сервиса и услуг. Решение стандартных задач в профессиональной деятельности сферы сервиса.

Разработал:

доцент

кафедры М

Проверил:

Директор ИЭиУ

Н.В. Биттер

И.Н. Сычева