

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко Павел Васильевич
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 03.11.2023 19:46:06
Уникальный программный ключ:
27e516f4c088deb62ba68945f4406e13fd454355

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль) / специализация: **Менеджмент социальных услуг**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **Гуманитарный факультет (ГФ)**
Кафедра: **Кафедра истории и социальной работы (ИСР)**
Курс: **1**
Семестр: **2**
Учебный план набора 2021 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

Виды учебной деятельности	2 семестр	Всего	Единицы
Лекционные занятия	18	18	часов
Практические занятия	36	36	часов
Курсовая работа	18	18	часов
Самостоятельная работа	72	72	часов
Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
Общая трудоемкость	180	180	часов
(включая промежуточную аттестацию)	5	5	з.е.

Формы промежуточной аттестация	Семестр
Экзамен	2
Курсовая работа	2

1. Общие положения

1.1. Цели дисциплины

1. Формирование у студентов знаний о закономерностях возникновения и функционирования сервисной деятельности как области человеческой деятельности связанной с удовлетворением человеческих потребностей и относительно самостоятельной части экономической жизни общества.

1.2. Задачи дисциплины

1. Изучить основные понятие сферы сервисной деятельности, ее виды.
2. Выявить особенности субъектно-объектных и субъектно-субъектных отношений в сфере сервиса.
3. Сформировать у студентов представления об организационных формах, о целях, средствах, результатах сервисной деятельности.
4. Изучить социальные нормы и установления, регламентирующие, нормирующие сервисное взаимодействие.
5. Проанализировать основные направления совершенствования сервисной деятельности в современных условиях.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Часть, формируемая участниками образовательных отношений.

Модуль дисциплин: Модуль направленности (профиля) (major).

Индекс дисциплины: Б1.В.02.16.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции
Универсальные компетенции	
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Знает методики сбора и обработки информации, актуальные российские и зарубежные источники информации для решения поставленных задач, а также методы системного анализа
	УК-1.2. Умеет применять методики поиска, сбора и обработки информации, осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников
	УК-1.3. Владеет методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода для решения поставленных задач; способен генерировать различные варианты решения поставленных задач
Общепрофессиональные компетенции	
-	-
Профессиональные компетенции	
ПКО-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКО-2.1. Определяет цели и задачи работы исполнителей по организации сервисной деятельности
	ПКО-2.2. Осуществляет подбор исполнителей организации сервисной деятельности
	ПКО-2.3. Осуществляет руководство работой исполнителей, принимает решения об организации сервисной деятельности

4. Названия разделов (тем) дисциплины

Названия разделов (тем) дисциплины
2 семестр
1 Сервис, сервисная деятельность, сфера услуг
2 Сервисная деятельность как средство удовлетворения общественных и индивидуальных потребностей
3 Роль государства и права в развитии сферы услуг. Услуги государственных учреждений на потребительском рынке
4 Социальное обеспечение государства как фактор развития социального обслуживания
5 Разновидности услуг
6 Место сферы услуг в современной экономической практике
7 Сервисные технологии
8 Сервисный продукт
9 Качество услуг, показатели качества, управление качеством
10 Процедуры нормирования, лицензирования и сертификации услуг
11 Сущность и составные компоненты культуры обслуживания
12 Кадровый менеджмент сервисного предприятия