

## Аннотация рабочей программы дисциплины

### Б1.О.13 «УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ»

---

**Название кафедры:** кафедра механики и автотранспортного сервиса

#### 1. Цель и задачи дисциплины

**Цель:**

— приобретение знаний, умений и навыков в области организации и управления подразделениями и службами сервиса, формирование аналитического склада мышления у студентов и навыков оценки конкурентоспособности.

**Задачи:**

- показывать цели и задачи внутрифирменного обеспечения конкурентной среды;
- обобщать теорию и практику планирования, организации и контроля маркетинговой деятельности предприятий в условиях рынка;
- раскрывать сущность конкурентных стратегий и предпринимательского решения в условиях конкуренции;
- излагать основы формирования культуры предпринимательства, как составной части успешного предпринимательства;
- излагать особенности применения тех или иных форм и видов предпринимательской деятельности в условиях постоянного изменения конкурентной среды
- разрабатывать товарную, ценовую, сбытовую и рекламную политику фирмы с использованием новейших методов управления спросом;
- показывать движущие силы конкуренции и методы оценки конкурентоспособности.

Изучение дисциплины направлено на освоение следующих компетенций:

**Общепрофессиональных:**

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления деятельностью в сфере сервиса;

ОПК-4. Способен осуществлять исследование сервисного рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных услуг.

**Профессиональных:**

ПК-6 Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг.

#### 2. Место дисциплины в структуре учебного плана

Дисциплина «Управление сервисной деятельностью» включена в обязательную часть Блока 1 учебного плана подготовки бакалавра по направлению 43.03.01. «Сервис».

Освоение дисциплины «Управление сервисной деятельностью» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин вариативной части профессионального цикла. При изучении дисциплины необходимы знания, полученные в результате освоения дисциплин «Основы предпринимательской деятельности», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Экономика», а также навыки, приобретенные в процессе прохождения учебной практики.

### **3. Общий объем дисциплины: 5 з.е. (180 час.)**

#### **4. Планируемые результаты обучения**

В результате изучения дисциплины студент должен:

##### **Знать:**

- определение целей и задач управления структурными подразделениями объектов сферы сервиса;
- маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов;
- методы развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия.

##### **Уметь:**

- осуществлять контроль деятельности подразделений объектов сферы сервиса;
- осуществлять продажи сервисных услуг, в том числе с помощью онлайн технологий;
- применять технологии эффективного коммуникативного взаимодействия с клиентами.

##### **Владеть:**

- основными методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности подразделений объектов сферы сервиса;
- продвижением сервисных услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет;
- разработкой стандартов обслуживания клиентов.

#### **5. Формы промежуточной аттестации**

Зачет с оценкой (6 семестр).

#### **6. Дополнительная информация:**

Образовательные технологии в процессе изучения дисциплины - используются как традиционные, так и инновационные технологии проектного, игрового, ситуативно-ролевого, объяснительно-иллюстративного обучения с элементами проблемного изложения, активные и интерактивные методы, диспуты, индивидуальные занятия, контрольные работы.

Материально-техническое обеспечение дисциплины:

- в процессе обучения дисциплины используются электронные средства обучения, учебно-наглядные, презентации и видео материалы.