Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цветлюк Лариса Сергеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.08.2023 13:52:14
Уникальный программный ключ:
e4e919f04dc802624637575c97796a744138b172b88dd38f9301d8c234093459

АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Проектирование процесса оказания услуг в сторительстве и ЖКХ
для направления подготовки
43.03.01 Сервис,
направленность (профиль): «Сервис в строительстве и жилищно-коммунальном хозяйстве»
Уровень бакалавриата
Квалификация выпускника
Бакалавр

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель: сформировать теоретические знания, системный подход, практические навыки у студентов необходимых для проектирования процесса оказания услуг.

Задачи изучения дисциплины:

- освоить принципы и методы проектирования процесса оказания услуг;
- изучить управленческие концепции и функции, ориентирующиеся на эффективное использование потенциальных возможностей и ресурсов организации, технологий для удовлетворения требований рынка и получения прибыли;

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина является обязательным элементом части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 ОПОП.

1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-3.; ОПК-4.; ПКО-1; ПК -1; ПК-2

В результате освоения дисциплины студент должен демонстрировать следующие результаты образования:

Код компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы достижения компетенций
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.
		ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами
		ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов
		ОПК-4.2. Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и ин-

		тернет технологий.
		ОПК-4.3. Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг
ПКО-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПКО-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
		ПКО-1.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений
		ПКО-1.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
ПК-1	Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти	ПК-1.1. Устанавливает деловые связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающихся управления многоквартирным домом
		ПК-1.2. Участвует в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации
		ПК-1.3. Участвует в подготовке и размещении информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации
ПК-2	Способен осуществлять обеспечение капитального ремонта гражданских зданий	ПК-2.3. Представляет интересы собственников общего имущества многоквартирного дома при комиссионной проверке соответствия выполненных ремонтных работ проекту переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений

1.4. Объем учебной дисциплины, включая контактную работы обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет **10** зачетных единиц.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		7
Аудиторные учебные занятия, всего	**90**	
В том числе:		
Учебные занятия лекционного типа	42	
Практические занятия	48	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	**261**	
В том числе:		
Самоподготовка	211	
Доклады/рефераты	20	
Тестирование	30	
Контроль: вид промежуточной аттестации (экзамен)	**9**	**Экзамен**
Общая трудоемкость учебной дисциплины	**360**	**360**

Очно- заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		8
Аудиторные учебные занятия, всего	**64**	
В том числе:		
Учебные занятия лекционного типа	32	
Практические занятия	32	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	**287**	
В том числе:		
Самоподготовка	237	
Доклады/рефераты	20	
Тестирование	30	
Контроль: вид промежуточной аттестации (экзамен)	**9**	**Экзамен**
Общая трудоемкость учебной дисциплины	**360**	**360**

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		8
Аудиторные учебные занятия, всего	**24**	
В том числе:		
Учебные занятия лекционного типа	12	
Практические занятия	12	
Самостоятельная работа обучающихся, всего	**327**	
В том числе:		
Самоподготовка	277	
Доклады/рефераты	20	
Тестирование	30	
Контроль: вид промежуточной аттестации (экзамен)	**9**	**Экзамен**
Общая трудоемкость учебной дисциплины	**360**	**360**

1.5. Содержание учебной дисциплины

№ п/п	Модуль, раздел (тема)
1	Виды, типы и функции предприятий сервиса
2	Основы проектирования предприятий сервиса
3	Методика расчета производственной программы
4	Характеристика процесса обслуживания
5	Порядок согласования проектной документации предприятий сервиса