

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б3.В.ОД.8 Организация обслуживания в производственном сервисе

Семестр: 4

Количество часов: 108

Количество зачетных единиц: 3

Промежуточная аттестация: зачет

Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Организация обслуживания в производственном сервисе» относится к циклу профессиональных дисциплин и является вариативной частью профессиональных дисциплин. Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Управление качеством в производственном сервисе». Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Экономическое поведение», «Сервисная эргономика», «Технологии сервиса на производстве»

Цель и задачи освоения дисциплины: Целью освоения дисциплины является формирование системы знаний об организации обслуживания в производственном сервисе и использование современных технологий обслуживания в сервисе. Изучение основ и методов обслуживания в сервисной организации, и применение их эффективного использования в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины являются выработка навыков у студентов проведение анализа и разработки современных технологий обслуживания в производственном сервисе.

В результате освоения дисциплины выпускник должен владеть профессиональными компетенциями в области современных методов обслуживания в производственном сервисе.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

- *в области сервисной деятельности:*

методы технологий обслуживания в сервисной деятельности их классификацию и применение в сфере услуг;

- *в области производственно-технологической деятельности:*

современные приемы организации обслуживания технологических процессов в сервисе;

- *в области организационно-управленческой деятельности:*

основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса

при обслуживании;

- в области научно-исследовательской деятельности:

использовать и разрабатывать стандарты и нормативную документацию, разрабатывать современные методы обслуживания, способствующие удовлетворению потребностей человека.

Содержание дисциплины:

Предмет, место назначения дисциплины, ее связь с другими учебными дисциплинами. Роль предприятий производственной сферы в экономической системе России. Основные задачи и принципы организации обслуживания предприятий в производственном сервисе.

Понятие и сущность организации обслуживания. Роль организации обслуживания в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее развития.

История развития обслуживания населения в России. Социально-биологические предпосылки возникновения обслуживания населения. Роль древней городской культуры в обслуживании населения.

Период перестройки и его влияние на сферу услуг в производственном сервисе. Возникновение рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития обслуживания.

Источники удовлетворения спроса при обслуживании потребителей. Факторы, влияющие на формирование спроса. Конкуренция на рынке производственных услуг и ее роль в развитии сервиса.

Гуманизация межличностных связей в системе обслуживания. Организация обслуживания как фактор сервисной деятельности. Формирование культуры обслуживания в производственном сервисе.

Типовые условия завоевания покупателей. Мотивы при покупке товаров и услуг: мотив выгоды, мотив снижения риска, мотив признания, мотив удобства, мотив свободы, мотив познания, мотив содействия, соучастия, мотив самореализации.

Мотивы посещения предприятий. Личные мотивы: ролевое поведение, развлечение, самоощущение, изучение новых веяний, сенсорная стимуляция. Социальные мотивы: общение с людьми, имеющими схожие интересы, притяжение социальных групп, статус и чувство власти, удовольствие от удачного заказа.

Характеристика рисков. Типы рисков: риск исполнителя, физический риск, финансовый риск, психологический риск, социальный риск, риск потери времени.

Понятие качества услуг проблемы качества в производственном сервисе. Изменчивость услуги как основная проблема обеспечения постоянства качества. Факторы, определяющие качество услуг.

Определение и показатели качества услуги. Модель качества услуг. Ожидаемое и воспринимаемое качество. Пятиступенчатая модель качества

обслуживания.

Способы повышения качества услуг. Стандарт обслуживания и процедура его разработки. Качество услуг как конкурентное преимущество фирмы. Изучение удовлетворенности потребителя после процесса оказания услуги.

Понятие лояльности ее сущность и формирование. Условия достижения лояльности. Виды лояльности. Поведенческая и воспринимаемая лояльность.

Измеряемые компоненты лояльности. Типы лояльности: истинная, ложная, латентная, отсутствующая. Статус лояльности и его измерение. Программы лояльности и их эффективность

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями: ОК – 8;ОК-15;ПК-5;ПК-10..

Образовательные технологии:

Дисциплина предполагает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: деловая игра; решение ситуационных задач; доклад, сообщение; поисковую работу в Интернете.

Краткое описание указанных технологий:

Деловая игра

Данная форма используется с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Деловая игра проводится по окончании изучения тем. Студентам выдается задание и план подготовки. Участники игры разбиваются на группы по 3-4 человека. Составляют план задания и предоставляют группе для обсуждения.

Коллоквиум

Данная форма используется как средство усвоения учебного материала по темам дисциплины. Проведение организовано как учебное занятие в виде собеседования преподавателя со студентами.

Доклад, сообщение

Данная форма используется как продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по предоставлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской темы. В заключении проводится обсуждение по теме доклада. Доклады и сообщения предлагаются по всем темам дисциплины.

Поисковая работа в Интернете

Данная форма используется при изучении студентами тем курса.

(студенты самостоятельно находят и обрабатывают необходимый материал по заданной теме, готовят медиа-презентации, включая видеоматериалы, и представляют для обсуждения в группе), а также при написании курсовых работ и проведении успешными студентами мини-исследований по какой-либо проблеме с целью презентации результатов исследований на ежегодных внутривузовских студенческих научно-практических конференциях.

Составитель: С.В. Андреева, кафедра социально-культурного сервиса и туризма