Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 15.06.2023 15:54:11
Уникальный программный ключ:
[illegible]

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	**Технологии сервисной деятельности**
Краткое содержание	Общая характеристика и история развития сервиса. Предприятия, оказывающие услуги населению. Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека через осуществление её основных функций. Сфера обслуживания, уровни обслуживания в сервисе. Сервис и дизайн. Качество обслуживания и готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса. Взаимодействие с потребителем услуг и готовность к применению сервисных технологий профессиональной деятельности. Услуга, виды услуг. Специфика услуг. Организация услуг сервиса. Основные понятия и определения. Классификация инноваций. Экономические аспекты внедрения инноваций. Инновационное технологии в сфере услуг. Основы цифрового маркетинга в сфере услуг. Рыночная аналитика. Инновационные мировые тенденции.
Результаты освоения дисциплины	Формулирует цель проекта, определяет совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение и определяет ожидаемые результаты решения задач, разрабатывает план действий для решения задач проекта, выбирая оптимальный способ их решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений, обеспечивает выполнение проекта в соответствии с установленными целями, сроками и затратами, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, в том числе с использованием цифровых инструментов. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса, осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность, знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса.
Трудоемкость, з.е.	6
Форма отчетности	Экзамен Курсовая работа
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность: Конспект лекций / Манюхин И. С. – Самара : Самарский государственный архитектурно –строительный университет, ЭБС АСВ, 2019. – 64 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978-5-9585-0584-5. 2. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность. Практикум : Учебное пособие / Назаркина В. А. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2020. – 100 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978-5-7782-2529-9.
Дополнительная литература	1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность / Ж.А. Романович ; С.Л. Калачев. – 6 –е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и Ко, 2021. – 284 с. – ISBN 978-5-394-01274-7. 2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Руденко Л.Л.. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 207 с. – ISBN 978-5-394-04001-6. – Текст : электронный // IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/99368.html.