

ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна

Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий

Дата подписания: 15.06.2023 15:54:11

Уникальный программный код:

577283435475872e79c746b9401c1b1e6a7e

содержание

Функционирование и развитие систем сервиса

Наименование дисциплины	Теоретические основы сервисной деятельности. Сфера сервиса: основные понятия. Организационные основы сервисной деятельности. Предприятия, учреждения сферы сервиса в России: особенности организации и функционирования. Предприятия, учреждения сферы сервиса за рубежом: особенности организации и функционирования. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне. Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуги. Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса. Нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности. Перспективные направления развития сферы сервиса. Отечественный и зарубежный опыт.
Краткое содержание	Результаты освоения дисциплины
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. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение, производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания.
Трудоемкость, з.е.	3
Форма отчетности	Зачет с оценкой
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) / В.А. Тётушкин. – Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2020. – 125 с. – ISBN 978 -5 -8265 -1384 -2. 2. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) / В.А. Назаркина ; Л.Н. Стребкова. – Новосибирск : НГТУ, 2019. – 104 с. – ISBN 978 -5 -7782 -2796 -53. 3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность / Ж.А. Романович ; С.Л. Калачев. – 6 –е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и Ко, 2020. – 284 с. – ISBN 978 -5 -394 -01274 -7 4. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность : Конспект лекций / Манюхин И. С. – Самара : Самарский государственный архитектурно –строительный университет, ЭБС АСВ, 2022. – 64 с. – Книга находится в базовой версии ЭБС IPRbooks. – ISBN 978 -5 -9585 -0584 -5. 5. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под. общ. ред. Ж.А. Романовича. – 6 –е изд., перераб. и доп. – М. : Дашков и Ко, 2021. – 284 с. : ил. – На учебнике гриф: Доп.МО. – Прил.: с. 278 –283. – Библиогр.: с. 275 –277. – ISBN 978 -5 -394 -01274 -7. 6. Советов, В. М. Основы функционирования систем сервиса : учебное пособие / В. М. Советов, В. М. Артюшенко. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 624 с. - ISBN 978-5-16-003705-9. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.com/catalog/product/1057217 .
Дополнительная литература	1. Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 Ч. Часть 2 : Учебник / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. – 2-е изд., пер. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 407 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-06223-6. 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 .

