

Аннотация рабочей программы дисциплины
«Сервисная деятельность»
(наименование дисциплины)

Направление подготовки **430301 Сервис**
Профиль подготовки: **«Клиентоориентированный сервис автомобильного рынка»**
Уровень высшего образования: **бакалавр**
Форма обучения: **очная**
Семестр **3,4.**

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины (модуля) «Сервисная деятельность» являются:

- Дать совокупность знаний по основам и направлениям сервисной деятельности,
- Сформировать у будущих работников сферы обслуживания готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания, уважительного отношения к потребителям услуг (клиент всегда прав!)
- Подготовить грамотного работника к следующим видам профессиональной деятельности: производственно-технологической, организационно-управленческой, и научно-исследовательской деятельности.
- Пробудить в будущих работниках сервиса (бакалаврах) процессы сервисной деятельности, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО бакалавриата по направлению 430301 «Сервис»

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в базовую часть программы «Сервис». Дисциплина изучается во 3 и 4 семестрах обучения и наряду с дисциплиной «Сервисология» является базовой дисциплиной для подготовки бакалавра «Сервиса». В качестве «входного» уровня знаний используются навыки и компетенции, приобретенные при изучении дисциплин «Экономика фирмы», «Сфера услуг в национальной экономике», а также параллельно изучаемые дисциплины: «Сервисология», «Основы предпринимательской деятельности», «Правовое регулирование профессиональной деятельности».

В свою очередь дисциплина «Сервисная деятельность» является основой для последующего углубленного изучения целого ряда базовых профессиональных дисциплин и профилирующих дисциплин: «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса транспортных средств», «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе», «Ценообразование в организациях сервиса», «Профессиональная этика и этикет», «Бизнес-планирование организаций сервиса транспортных средств», «Технологические средства предприятий сервиса», «Управление бизнес-процессами организаций сервиса транспортных средств» и других профилирующих дисциплин».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.1 Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями:

готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

3.2 Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими виду (видам) профессиональной деятельности, на который (которые) ориентирована программа бакалавриата:

организационно-управленческая деятельность:

готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7); сервисная деятельность:

способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Компетенции	Знать	Уметь	Владеть
ПК-7. готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.	технологии процесса сервиса, содержание ключевых понятий о потребностях человека.	определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг, развивать системы клиентских отношений.	системой клиентских отношений с учетом требований потребителя.
ПК-8. способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.	содержание ключевых понятий о потребностях человека.	определить стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг.	навыками эффективного общения с покупателями товаров, навыками выявления потребностей покупателей товаров.
ОПК-3. готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.	организовать процесс сервиса, найти подход к каждому клиенту, организовать деятельность сервисного предприятия в соответствии с требованиями культуры сервиса.	навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека, выбором ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) «Сервисная деятельность»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетные единицы, 180 часов.

В рамках курса предполагается изучение следующих тем:

Номер темы	Название темы
Тема 1	Труд - основа существования человека
Тема 2	Теоретические основы сервисной деятельности
Тема 3	Социальная услуга
Тема 4	Гостиничная индустрия
Тема 5	Сервис на транспорте
Тема 6	Хостель- сервисная услуга для молодежи
Тема 7.	Организация питания как комплекс сервисных услуг
Тема 8.	Сервисное обслуживание совещаний, конференций, выставок
Тема 9.	Услуги анимационного сервиса
Тема 10	Рекламные услуги как вид сервисной деятельности
Тема 11	Динамика мирового рынка услуг
Тема 12	Подготовка кадров для сервисной деятельности

Текущей формой контроля знаний студентов является проведение трех рейтинг-контролей.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

Составитель: доц., к.э.н. Каваджа А.Н.

должность, ФИО, подпись

Заведующий кафедрой: БУФиС, д.э.н., проф. Лускатова О.В.

название кафедры

ФИО

подпись

Директор института: Институт Экономики и Менеджмента, д.э.н., проф. П.И. Захаров

Название подразделения

ФИО

подпись

Дата:

Печать института.

