

Аннотация рабочей программы дисциплины

## «Сервисная деятельность»

(наименование дисциплины)

Направление подготовки **430301 Сервис**

Профиль подготовки: **«Социально-культурный сервис»**

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 «Сервисология (человек и его потребности)», «Технологические процессы в сервисе (туроперейтинг и деятельность турагентств)», «Культурология», «Социальные стандарты качества жизни», «Правоведение», а также параллельно изучаемые дисциплины: «Основы экскурсионного обслуживания», «Основы функционирования систем сервиса».

В свою очередь дисциплина «Сервисная деятельность» является основой для последующего углубленного изучения целого ряда базовых профессиональных дисциплин и профилирующих дисциплин: «Организация деятельности предприятий сервиса», «Основы предпринимательской деятельности», «Моделирование и прогнозирование процессов в сервисе», «Ценообразование в организациях сервиса», «Анализ и оценка социокультурных мероприятий», «Профессиональная этика и этикет», «Бизнес-планирование предприятий сервиса», «Технологические средства предприятий сервиса», «Управление проектами в сервисной деятельности» 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 разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

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

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

1. знать: технологии процесса сервиса, содержание ключевых понятий о потребностях человека (ОПК-2); способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др (ОПК-3).
2. уметь: определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг, развивать системы клиентских отношений (ОПК-2); организовать процесс сервиса, найти подход к каждому клиенту, организовать деятельность сервисного предприятия в соответствии с требованиями культуры сервиса. (ОПК-3).
3. владеть: системой клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2); навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека, выбором ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетные единицы, 252 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 экзамена.

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.Н. Захаров

\_\_\_\_\_  
Название подразделения ФИО подпись

Дата: \_\_\_\_\_

Печать института:

