

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

Направление подготовки бакалавров 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки «Социокультурный сервис»

Кафедра туризма и сервиса

Цель изучения дисциплины	формирование у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности в сфере социокультурного сервиса, позволяющих анализировать сервисную деятельность, организовывать процесс предоставления услуг, обеспечивать качество оказания услуг и применять технологии реализации сервисной деятельности.
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)	Тема.1. Сервис как специфический вид деятельности Тема 2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности Тема 3. История развития сервиса в России Тема 4. Сервисная деятельность в развитых странах Тема 5. Сервисная деятельность в развивающихся странах Тема 6. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг Тема 7. Рынок услуг Тема 8. Качество и оценка качества услуг Тема 9. Сервисная деятельность как объект правовых отношений Тема 10. Эффективность сервисной деятельности Тема 11. Сервисная организация Тема 12. Информационный сервис Тема 13. Организация обслуживания потребителей услуг Тема 14. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания Тема 15. Организация рабочего места на предприятиях сервиса Тема 16. Профессиональное поведение и этикет в сервисной деятельности Тема 17. Культура общения с клиентами Тема 18. Контактная зона Тема 19. Конфликты в сервисной деятельности Тема 20. Жалобы при обслуживании клиентов Тема 21. Сервисная деятельность в индустрии туризма Тема 22. Сервис на транспорте Тема 23. Сервис недвижимости и ЖКХ Тема 24. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг
Пререквизиты дисциплины	«Деловые коммуникации и культура речи», «Менеджмент в туризме и сервисе», «Правовые основы профессиональной деятельности», «Экономика организации»,

<p>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</p>	<p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>ПКО-3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса</p>
<p>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</p>	<p>ОПК-3 Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • понятие и сущность сервисной деятельности; • формы и методы обслуживания, характеристики качества обслуживания, основные потребности потребителя, структуру обслуживания с учетом социальных и иных факторов; • жизненный цикл услуги и сервисного продукта; • понятие качества услуг, основные факторы сферы услуг, определяющие качество обслуживания; • модель качества услуг; • методы и классификацию методов контроля и оценки показателей качества услуг <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • характеризовать потребности в услугах и в сервисном обслуживании; • применять методы оценки качества услуг; • контролировать стандарты и безопасности обслуживания • планировать и осуществлять процесс оказания услуг в организациях социокультурного сервиса; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками осуществления оценки качества услуг, контроля и оценки показателей качества услуг в процессе оказания услуг; • навыками оценки эффективности сервисной деятельности; <p>навыками организации качественного обслуживания потребителей в сфере социокультурного сервиса</p> <p>ПКО-3 Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • процесс предоставления услуг и управления сервисным предприятием; • способы оптимизации и повышения качества предоставления услуг, в том числе новых и прогрессивных форм обслуживания; • методы и модели проектирования и анализа процесса обслуживания; • способы производства и потребления услуг; • понятие инновационных процессов как фактора изменения сервисной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать процесс предоставления услуг

	<p>потребителю;</p> <ul style="list-style-type: none"> • устанавливать причины создания и внедрения новых услуг; • оптимизировать процессы предоставления услуг; • анализировать причины неудач продвижения услуг на рынке и применять способы их устранения; • использовать методы и модели проектирования и анализа процесса обслуживания. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • концептуальными основами и способами организации процесса предоставления услуг потребителю; навыками проектирования и анализа процесса обслуживания, применяемых в деятельности организаций в сфере социокультурного сервиса.
Используемые инструментальные и программные средства	Microsoft Office, 7-Zip, AcrobatReader.
Форма текущего контроля	Рейтинг-контроль № 1,2,3
Форма промежуточного контроля знаний	Зачет, экзамен, КР

Составитель аннотации:

Заведующий кафедрой ТиС

Председатель учебно-методической комиссии

Направления 43.03.01



К. А. Суханова

Л. Г. Гужова

О. Б. Ярься