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.
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 гостиничной сфере 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	"Сервисология", "Введение в специальность", "Маркетинг услуг", " Проектирование процесса оказания услуг", " Современная индустрия социокультурного сервиса", "Технологические процессы в сервисе", «Организация контактной зоны в социокультурном сервисе» и другие.
Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины	**ОК-5** способность к самоорганизации и самообразованию **ПК-8** способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; **ПК-11** готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.
Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	**ОК-5** **Знать:** - характеристику современных технологий предоставления услуг - понятие контактной зоны, профессиональную этику и этикет, эстетику обслуживания, основы конфликтологии **Уметь**: -проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить переговоры -применять новые технологии в сфере услуг, новые формы обслуживания, в том числе внедрение технологий информационного сервиса **Владеть** -навыками самостоятельной работы, самоорганизации -самостоятельной оценкой ресурсов и средств (кадровых, технологических и др.), повышать эффективность работы предприятий сферы

	социокультурного сервиса **ПК-8** **Знать:** - основные понятия, состав и структуру сервисной деятельности - формы и методы обслуживания, характеристики качества обслуживания, основные потребности потребителя, структуру обслуживания с учетом социальных и иных факторов - специфику сервисной деятельности предприятий сервиса - особенности обслуживания с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций - новые технологии в сфере услуг **Уметь:** -дифференцировать различные сервисные технологии и формы обслуживания клиентов -определять стратегию потребительского спроса и обновления ассортимента услуг **ПК-11** **Знать:** - понятие контактной зоны, профессиональную этику и этикет, эстетику обслуживания, основы конфликтологии **Уметь:** - дифференцировать различные сервисные технологии и формы обслуживания клиентов - использовать разные приемы изучения потребительских запросов, обращаться с клиентами в случае их неудовольствия и жалоб - применять методы диагностики потребностей потребителей, мотивов потребителей услуг, выделять главные психологические особенности потребителя - грамотно судить о важнейших аспектах сервисного производства, а также качества, безопасности и культуры обслуживания - проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг, организовывать и проводить переговоры - применять профессиональные знания в сфере организации обслуживания, работать в контактной зоне как в сфере реализации сервисной деятельности - применять новые технологии в сфере услуг, новые формы обслуживания, в том числе внедрение технологий информационного сервиса **Владеть:** - приемами делового этикета, культуры речи,

	служебных отношений в процессе взаимодействия с клиентами и сотрудниками предприятий социокультурного сервиса - методами обслуживания с учетом природных и социальных факторов, умением поддерживать связь с общественностью
Используемые инструментальные и программные средства	Microsoft Office
Форма текущего контроля	Рейтинг-контроль № 1-3
Форма промежуточного контроля знаний	Экзамен, КР Зачет

Составитель аннотации: К. А. Суханова

Заведующий кафедрой ТиС Л. Г. Гужова

Председатель учебно-методической комиссии
Направления 43.03.01 О. Б. Яресь