

**АННОТАЦИЯ**  
к рабочей программе дисциплины  
**Б1.Б.22 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**Объем трудоемкости дисциплины** для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис», ЗФО (прикладной бакалавриат): 9 зачетных единиц (324 часа, из них: 22,3 контактных часа (22 часа аудиторной работы); 293 часа самостоятельной работы; 8,7 часа контроль).

**Целью** освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере, а также подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности, способах осуществления и специфики сервисной деятельности.

**Задачи дисциплины:**

- формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека;
- изучение специфики деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- овладение студентами организационными подходами, методами и правилами организации и управления сервисом в сфере малого и среднего бизнеса;
- изучение ассортимента и качества услуг сервиса, и их особенностей;
- рассмотрение взаимоотношений специалистов по сервису и потребителей в процессе осуществления сервисной деятельности;
- формирование у обучающихся умения сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;
- знакомство с ролью современных инновационных технологий в создании услуг в сфере гостиничного обслуживания.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к базовой части Блока 1 программы бакалавриата и является обязательной для изучения. Дисциплина изучается на 2 курсе. Курс базируется на общих знаниях, умениях и опыте полученных студентами по дисциплинам, преподаваемым на предыдущем курсе: «География сервиса», «Психология» и др. Данная дисциплина формирует знания для овладения специальными профессиональными навыками, в т.ч. и для прохождения профильных учебных и производственных практик. В результате постижения курса студентами углубляются знания, полученные в ходе изучения предыдущих дисциплин профессионального цикла.

**Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Сервисная деятельность»**

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих *общепрофессиональных (ОПК) компетенций*:

- **ОПК-2** – готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- **ОПК-3** – готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

**Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Сервисная деятельность»**

| №<br>п/п | Индекс<br>компет<br>енции | Содержание<br>компетенции<br>(или её части)                                                                                   | В результате изучения учебной дисциплины<br>обучающиеся должны                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                |
|----------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                           |                                                                                                                               | <b>знать</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>уметь</b>                                                                                                                                                                                                                              | <b>владеть</b>                                                                                                                                                 |
| 1        | ОПК-2                     | готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | – понятийный аппарат дисциплины;<br>– историю развития сервиса, виды сервисной деятельности;<br>– основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;<br>– основы теории организации обслуживания;<br>– классификации услуг и их характеристику;<br>– теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности и человека | – оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;<br>– работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности                                                          | – методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;<br>– методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности |
| 2        | ОПК-3                     | готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя                  | – маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями;<br>– методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;                                                                                                                                                                                                                                                                              | – применять методики психодиагностики : экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя;<br>– находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; | – приемами изучения личности потребителя;<br>– методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя                                         |

|  |  |  |                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  | – основные методы предоставления услуг и формы обслуживания;<br>– этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания | – соблюдать требования современного этикета;<br>– формировать позитивную атмосферу продажи товаров и услуг, активно поддерживать связь с общественностью |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**Таблица 2 – Основные разделы дисциплины, изучаемые на 2 курсе ЗФО**

| № раздела                   | Наименование разделов                                        | Количество часов |                   |           |                        |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|-----------|------------------------|
|                             |                                                              | Всего            | Аудиторная работа |           | Самостоятельная работа |
|                             |                                                              |                  | Л                 | ПЗ        |                        |
| 1                           | 2                                                            | 3                | 4                 | 5         | 6                      |
| 1                           | Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей | 99               | 2                 | 4         | 93                     |
| 2                           | Основы организации сервисной деятельности                    | 110              | 4                 | 6         | 100                    |
| 3                           | Этика и психология сервисной деятельности                    | 106              | 2                 | 4         | 100                    |
| <i>Итого по дисциплине:</i> |                                                              |                  | <b>8</b>          | <b>14</b> | <b>293</b>             |

**Курсовые работы:** предусмотрены (примерные темы курсовых работ представлены в рабочей программе дисциплины).

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** экзамен.

**Основная литература:**

1. Охотина Н.М. Сервисная деятельность: учеб. пособ. / Н.М. Охотина. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. – 116 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497>.

2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учеб. / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 284 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>.

3. Тётушкин В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект): учеб. пособ. В.А. Тётушкин. – Тамбов: ТГТУ, 2015. – 125 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052>.

4. Фурсов В.А. Сервисная деятельность: учеб. пособ. / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов. – Ставрополь: СКФУ, 2015. – 148 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959>.

Автор РПД канд. геогр. наук, доцент

  
подпись

Т.А. Волкова