

**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 *обще профессиональных (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»**

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	– понятийный аппарат дисциплины; – историю развития сервиса, виды сервисной деятельности; – основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности; – основы теории организации обслуживания; – классификации услуг и их характеристику; – 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; – работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности	– методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; – 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; – методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;	– применять методики психодиагностики : экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; – находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;	– приемами изучения личности потребителя; – методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя

			– основные методы предоставления услуг и формы обслуживания; – этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания	– соблюдать требования современного этикета; – 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