

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе дисциплины
Б1.В.13 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Объем трудоемкости дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», ЗФО (прикладной бакалавриат): 2 зачетные единицы (72 часа, из них: 8,2 контактных часа (8 часов аудиторной работы); 60 часов самостоятельной работы; 3,8 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 вариативной части Блока 1 программы бакалавриата. Дисциплина изучается на 2 курсе. Курс базируется на общих знаниях, умениях и опыте полученных студентами по дисциплинам, преподаваемым на предыдущем курсе: «История», «Психология», «Введение в направление» 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 *профессиональных (ПК) компетенций*:

- **ПК-6** – готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Сервисная деятельность»

№ п/п	Индекс компе- тенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ПК-6	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений	– 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 человека; – маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями; – методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; – основные методы предоставления услуг и формы обслуживания; – этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания	– оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; – работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; – применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; – находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; – соблюдать требования современного этикета; – формировать позитивную атмосферу продажи товаров и услуг, активно поддерживать связь с общественностью	– методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; – методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; – приемами изучения личности потребителя; – методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя

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	16	2	–	14
2	Основы организации сервисной деятельности	24	2	2	20
3	Этика и психология сервисной деятельности	28	–	2	26
<i>Итого по дисциплине:</i>			4	4	60

Курсовые работы: не предусмотрены.

Форма проведения аттестации по дисциплине: зачет.

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