

Аннотация к рабочей программы дисциплины  
**«Б1.В.18 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

*(код и наименование дисциплины)*

**Объем трудоемкости:** 4 зачетных единиц

**Цель дисциплины:** 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 части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана. В соответствии с рабочим учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по заочной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен.

Данная дисциплина базируется на содержании таких дисциплин как «Информационные сети и базы данных в конгрессно-выставочной деятельности», «Методы ведения деловых переговоров и публичных выступлений», «Маркетинг и интернет-маркетинг», «Организационные структуры управления», и др.

Полученные в ходе освоения дисциплины знания и умения позволят студентам самостоятельно разрабатывать собственные туристские продукты и услуги в соответствии с потребностями потенциальных потребителей, а также проектировать и планировать деятельность туристского предприятия. Дисциплина «Сервисная деятельность» является предшествующей для освоения таких дисциплин как «Качество в сфере сервиса», «Проектирование культурной программы», «Организация размещения и питания» и др.

**Требования к уровню освоения дисциплины**

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
<b>ПК-2 Способен управлять проектом конгрессно-выставочной деятельности на всех этапах</b>	
ИПК-2.7 Организует работу офиса организации – профессионального организатора конгрессно-выставочного мероприятия во время проведения торгово-промышленной выставки	Знает: <ul style="list-style-type: none"><li>- теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека</li><li>- маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями;</li><li>– методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;</li><li>– основные методы предоставления услуг и формы обслуживания;</li></ul>

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;</li> <li>- определять роль и предпосылки развития сервисной деятельности.</li> <li>- характеризовать услугу как специфический продукт сервисной деятельности.</li> <li>- характеризовать развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя</li> <li>- методами характеристики государственно-правовое регулирования сервисной деятельности</li> <li>- методами контроля процессов качества обслуживания</li> <li>- методами анализа модели качества услуг</li> <li>- может организовывать, и контролировать процессы обслуживания</li> </ul>
<p>ИПК-2.8 Осуществляет анализ результатов проведения конгрессно-выставочного мероприятия для повышения эффективности будущих проектов</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- этику сферы бизнеса и услуг, управленческую этику, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания</li> <li>- государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.</li> <li>- стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания</li> <li>- этапы классификации гостиниц и других средств размещения</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- охарактеризовать модель качества услуг</li> <li>- раскрывать критерии и уровни качества услуг</li> <li>- самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг гостиничной индустрии</li> <li>- анализировать этапы сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания</li> <li>- определять роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса</li> </ul> <p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стандартами качества и нормами безопасности комплексного гостиничного обслуживания</li> <li>- навыками анализа профессиональных стандартов обслуживания.</li> <li>- методами анализа этапов сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания.</li> <li>- методами определения роли обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса</li> </ul>
<p><b>ПК-3 Способен к управлению процессом подготовки к участию и участия в конгрессно-выставочном мероприятии организации-экспонента</b></p>	
<p>ИПК-3.2 Осуществляет организацию эффективной подготовки к участию в конгрессно-выставочных мероприятиях</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания</li> <li>- методами анализа направлений повышения эффективности обслуживания.</li> </ul> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- раскрывать специфику гостиничной услуги.</li> </ul>

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
	- характеризовать особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Владеет: - методами определения роли и предпосылок развития сервисной деятельности - методами анализа этапов сервисного обслуживания потребителей и сущности сервисной технологии и форм обслуживания.
ИПК-3.4 Осуществляет оценку эффективности участия в конгрессно-выставочных мероприятиях	Знает: - критерии и уровни качества услуг - модель восприятия потребителем качества услуги - уровни и структура гостиничного продукта - этапы классификации гостиниц и других средств размещения Умеет: - характеризовать основные направления повышения эффективности обслуживания. - Определять направления повышения эффективности обслуживания - Раскрывать понятие «контактной зоны» и ее особенности Владеет: - приемами обслуживания и бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; - приемами характеристики факторов, влияющие на создание качественного туристского продукта

### Содержание дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	24	2	2	-	20
2.	Основы организации сервисной деятельности	54	2	2	-	50
3.	Этика и психология сервисной деятельности	55	2	2	-	53
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	133	6	6	-	123
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	-	-	-	-	-
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	-	-	-	0,3
	Подготовка к текущему контролю	-	-	-	-	-
	Подготовка к экзамену	8,7				8,7
	Общая трудоемкость по дисциплине	144	6	6	-	132

**Курсовые работы:** не предусмотрена

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** экзамен

Автор

к.г.н., доц. каф. международного туризма и менеджмента



Т.А.Волкова