

Аннотация к рабочей программе дисциплины
Б1.О.34 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Объем трудоемкости дисциплины: 5 зачетных единиц (180 часов, из них – 71,3 часа аудиторной нагрузки: лекционных 32 ч., практических 32 ч., 73 часа самостоятельной работы, 7 часов КСР).

Цель дисциплины:

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:

Задачами изучения дисциплины «Сервисная деятельность» являются:

- 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 ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к базовой части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 основной образовательной программы. Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре. Данная дисциплина формирует знания для овладения специальными профессиональными навыками, в т. ч. и для прохождения профильных учебных и производственных практик.

Требования к уровню освоения дисциплины

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

- ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;
- ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Сервисная деятельность»

Код и наименование индикатора* достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
1	2
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	
ИОПК-2.1 Определяет цели и задач управления структурным подразделениями предприятий сферы сервиса	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понятийный аппарат дисциплины; – историю развития сервиса, виды сервисной деятельности; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять цели и задачи управления структурным подразделениями предприятий сферы сервиса; – находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – понятийным аппаратом дисциплины; – методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.
ИОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности; – основы теории организации обслуживания; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; – применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности – приемами изучения личности потребителя; – методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя.
ИОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями; – методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; – работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методиками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; – приемами изучения личности потребителя;
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	
ИОПК-3.1	Знать:

<p>Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>	<ul style="list-style-type: none"> – классификации услуг и их характеристику; – теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – производить оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; – оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; – приемами изучения личности потребителя; – методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя.
<p>ИОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями; – методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; – работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методиками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; – методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса;
<p>ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека; – основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; – определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; – осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.

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	СРС
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	36	8	8	–	20
2	Основы организации сервисной деятельности	65	16	16	–	33
3	Этика и психология сервисной деятельности	36	8	8	–	20
	ИТОГО по разделам дисциплины		32	32		73
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	7				
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3				
	Подготовка к текущему контролю	35,7				
	Общая трудоемкость по дисциплине	180				

Курсовые работы: *не предусмотрены*

Форма проведения аттестации по дисциплине: *экзамен*

Автор – Волкова Татьяна Александровна, канд. геогр. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента ФГБОУ ВО «КубГУ»