

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

**Объем трудоемкости дисциплины:** 5 зачетных единиц (180 часов, из них – 12,3 часов аудиторной нагрузки: лекционных 6 ч., практических 6 ч., 159 часов самостоятельной работы).

**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. 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"> <li>– понятийный аппарат дисциплины;</li> <li>– историю развития сервиса, виды сервисной деятельности;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять цели и задачи управления структурным подразделениями предприятий сферы сервиса;</li> <li>– находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– понятийным аппаратом дисциплины;</li> <li>– методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.</li> </ul>
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"> <li>– основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;</li> <li>– основы теории организации обслуживания;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса;</li> <li>– применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности</li> <li>– приемами изучения личности потребителя;</li> <li>– методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя.</li> </ul>
ИОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями;</li> <li>– методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса;</li> <li>– работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методиками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса;</li> <li>– приемами изучения личности потребителя;</li> </ul>
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"> <li>– классификации услуг и их характеристику;</li> <li>– теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– производить оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;</li> <li>– оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;</li> <li>– приемами изучения личности потребителя;</li> <li>– методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя.</li> </ul>
<p>ИОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями;</li> <li>– методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса;</li> <li>– работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методиками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса;</li> <li>– методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса;</li> </ul>
<p>ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>	<p>Знать:</p> <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>– основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности;</li> </ul> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса;</li> <li>– определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса;</li> <li>– осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса;</li> </ul> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.</li> </ul>

**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	57	2	2	–	53
2	Основы организации сервисной деятельности	57	2	2	–	53
3	Этика и психология сервисной деятельности	57	2	2	–	53
	<b>ИТОГО по разделам дисциплины</b>		<b>6</b>	<b>6</b>		<b>159</b>
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3				
	Подготовка к текущему контролю	8,7				
	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»