

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

Объем трудоемкости дисциплины: 4 зачетных единиц (144 часа, из них – 78,3 часа аудиторной нагрузки: лекционных 32 ч., практических 32 ч., 39 часов самостоятельной работы, 4 часа 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	Знать: – понятийный аппарат дисциплины; – историю развития сервиса, виды сервисной деятельности; Уметь: – определять цели и задачи управления структурным подразделениями предприятий сферы сервиса; – находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; Владеть: – 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	Знать: – основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности; – основы теории организации обслуживания; Уметь: – 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; Владеть: – 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.	Знать: – маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями; – методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; Уметь: – осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; – работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; Владеть: – 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:

Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	– классификации услуг и их характеристику; – теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей индивида, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека; Уметь: – производить оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; – оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; Владеть: – методами оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; – приемами изучения личности потребителя; – методиками диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя.
ИОПК-3.2 Внедряет основные положения системы менеджмента качества	Знать: – маркетинг взаимоотношений, возникающих между персоналом сферы услуг и потребителями; – методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя; Уметь: – применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; – работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; Владеть: – методиками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; – методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса;
ИОПК-3.3 Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Знать: – 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; Уметь: – применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; – определять цели и задачи управления структурным подразделениями предприятий сферы сервиса; – осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса; Владеть: – 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	
1	2	3	4	5	6	7
1	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	26	8	8	–	10
2	Основы организации сервисной деятельности	51	16	16	–	19
3	Этика и психология сервисной деятельности	26	8	8	–	10
	ИТОГО по разделам дисциплины		32	32		39
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	4				
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3				
	КРП	10				
	Подготовка к текущему контролю	26,7				
	Общая трудоемкость по дисциплине	144				

Курсовые проекты: Примерная тематика курсовых проектов по дисциплине «Сервисная деятельность»:

1. Разработка мобильного приложения для оптимизации работы службы обслуживания в отеле
2. Создание системы виртуальной реальности для демонстрации услуг туристического агентства
3. Разработка чат-бота для автоматизации клиентского сервиса в сфере красоты и здоровья
4. Создание платформы для онлайн-бронирования услуг бытового обслуживания
5. Разработка системы умного дома для гостиничного бизнеса
6. Реорганизация рабочего пространства в сервисном центре с целью повышения эффективности
7. Создание системы мотивации персонала в сфере услуг
8. Разработка программы повышения клиентоориентированности сотрудников
9. Организация процесса обучения новых сотрудников в сервисной компании
10. Создание системы управления качеством обслуживания в ресторане
11. Разработка программы лояльности для сети салонов красоты
12. Создание концепции продвижения услуг через социальные сети
13. Разработка системы сбора и анализа отзывов клиентов
14. Организация мероприятия по привлечению новых клиентов
15. Создание брендбука для сервисной компании
16. Разработка программы доступности услуг для людей с ограниченными возможностями
17. Создание проекта экологического сервиса
18. Организация благотворительной программы для социально незащищенных групп населения
19. Разработка системы волонтерского обслуживания на мероприятиях
20. Создание проекта по обучению пожилых людей пользованию услугами
21. Оптимизация процесса обслуживания клиентов в банке
22. Разработка новой системы бронирования в гостинице
23. Создание программы экспресс-обслуживания в ресторане
24. Организация системы обратной связи с клиентами

25. Разработка стандартов внешнего вида персонала
26. Проекты в сфере клиентского сервиса
27. Создание службы поддержки клиентов 24/7
28. Разработка системы персонализированного обслуживания
29. Организация программы тестирования новых услуг
30. Создание системы быстрого реагирования на жалобы
31. Разработка программы обучения персонала работе с трудными клиентами
32. Создание электронной базы знаний для сотрудников
33. Разработка системы электронного документооборота
34. Организация онлайн-обучения персонала
35. Создание системы электронного учета рабочего времени
36. Разработка платформы для удаленного консультирования клиентов

Форма проведения аттестации по дисциплине: *экзамен*

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