

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ Б3.Б.2 «Сервисная деятельность»

**Целью** дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование следующих общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых для реализации сервисной, производственно-технической, организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности:

ОК-4: владеет основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.

ОК-10: способен осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным.

ОК-11: способен на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы.

ОК-18: готов к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания.

ПК-4: готов к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

ПК-5: готов к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений.

ПК-6: готов к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов.

Задачами изучения дисциплины выступает формирование системы знаний, умений, навыков, направленных на развитие целевых компетенций.

**Задачи** дисциплины:

- формирование у студентов системы знаний о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека;
- изучение основных понятий сервисной деятельности;
- формирование способности оценки современного состояния рынка услуг в России и странах зарубежья;
- развитие навыков прогнозирования в сфере сервиса.

В результате освоения учебной дисциплины слушатель должен

*знать:*

- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности;
- содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «предоставление услуг»);
- 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.

*уметь:*

- выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;
- осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности.

*иметь навыки:*

- владения методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;

- владения приемами практического применения методов сервисной деятельности.

**Преподавание дисциплины «Сервисная деятельность»** предполагается на 2 курсе, в 3 семестре. Дисциплина входит в базовую часть подготовки и опирается на предшествующие дисциплины гуманитарного, социального и экономического цикла: «Русский язык и культура речи», «Риторика», «Правоведение», «Психология», «Конфликтология», математического и естественнонаучного цикла базовой части: «Экология», вариативной части: «Анатомия, физиология и гигиена человека», а также профессионального цикла: «Сервисология».

Понятия и усвоенные закономерности, приобретенные навыки и умения, способности, сформированные в курсе «Сервисная деятельность», будут использованы в курсах «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Менеджмент в сервисе».

**Общая трудоемкость** дисциплины составляет 4 зачетные единицы общим объемом 144 часа.