

## АННОТАЦИЯ

рабочей программы по дисциплине

### СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования  
программы бакалавриата по направлению подготовки

**43.03.01- «Сервис»**

Квалификация - бакалавр

Форма обучения – очная/заочная

## 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

### 1.1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ:

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» составлена в соответствии с учебным планом подготовки *бакалавров* по направлению 43.03.01 Сервис в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и утвержденными стандартами и положениями Университета.

Целью освоения дисциплины является освоение студентами системы научно-практических знаний, умений и компетенций в области сервисной деятельности и реализация их в своей профессиональной деятельности.

### 1.2. ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Результаты освоения дисциплины определяются способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

*Бакалавр* по направлению подготовки 43.03.01 Сервис должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности и профилем подготовки:

*научно-исследовательская деятельность:*

- участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;

*сервисная деятельность*

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;

- выбор необходимых **методов** и средств процесса сервиса;

*производственно-технологическая деятельность:*

- **разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;**

- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;

*организационно-управленческая деятельность:*

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;

- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;

- участие в организационно-управленческой деятельности предприятий сервиса, формировании клиентурных отношений;

- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, **организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.**

### 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Дисциплина относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)». В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе (3 семестр) по очной форме обучения, на 3 курсе (5 семестр) по заочной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: экзамен. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и компетенции студента, полученные по следующим дисциплинам: для очной формы обучения - правоведение, экономика, сервисология; для заочной формы обучения - правоведение, экономика.

### 1.4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

1.4.1. В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

**а) общепрофессиональные (ОПК):**

- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

**б) профессиональными (ПК):**

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);
- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10).

1.4.2. В результате изучения дисциплины студент будет:

Знать:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов (ПК-3);</li><li>• Историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания (ПК-3).</li></ul>
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"><li>• разрабатывать технологии обслуживания и организовывать их реализацию с учетом требований потребителя (ОПК-2, ОПК-3);</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности (ПК-1, ПК-10).</li> </ul>
Владеть:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Умением применять современные сервисные технологии в процессе обслуживания (ПК-6);</li> <li>• Навыками разработки процесса предоставления услуг (ПК-7).</li> </ul>

## 1.5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

### *очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	семестры			
				3	
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>50*</b>			<b>50</b>	
В том числе:					
Лекции	20			20	
Практические занятия (ПЗ)					
Семинары (С)	30			30	
Лабораторные работы (ЛР)					
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>58</b>			<b>58</b>	
В том числе:					
Подготовка к текущим и рубежным контролям	2			2	
Выполнение курсовой работы	28			28	
Подготовка и сдача экзамена	28			28	
Вид промежуточной аттестации				Экзаме н	
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>Часы</b>	<b>108</b>		<b>108</b>	
	<b>зачетные единицы</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	

\*\*\* В том числе 10 часов интерактивных занятий (круглый стол, дискуссия, разбор конкретных ситуаций).

### *заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
					5
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>10*</b>				<b>10</b>
В том числе:					
Лекции	4				4
Практические занятия (ПЗ)					
Семинары (С)	6				6
Лабораторные работы (ЛР)					
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>98</b>				<b>98</b>
В том числе:					
Подготовка к текущим контролям	12				12
Подготовка к рубежному контролю на кафедре – тестированию	4				4
Выполнение контрольной работы	10				10
Выполнение курсовой работы	36				36
Подготовка и сдача экзамена	36				36

Вид промежуточной аттестации Экзамен						экзамен
Общая трудоемкость	Часы	108				108
	зачетные единицы	3				3

*\*\*\*В том числе 2 часа интерактивных занятий (круглый стол).*