

Аннотация рабочей программы дисциплины «Сервисная деятельность»

<p style="text-align: center;">Цель изучения дисциплины</p>	<p>Целью изучения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у обучающихся систематизированных знаний о сервисной деятельности в сфере услуг и создание устойчивой мотивации к освоению обучающимися основных принципов работы с потребителями как важнейшей составляющей успешной деятельности организации.</p>
<p style="text-align: center;">Место дисциплины в структуре образовательной программы</p>	<p>Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к базовой части (Б1.Б.6) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов».</p>
<p style="text-align: center;">Формируемые компетенции</p>	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5); - способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8); - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).
<p style="text-align: center;">Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины</p>	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся приобретает следующие навыки:</p> <p>Знать: основы обеспечения потребительских услуг в контактной зоне, варианты успешного взаимодействия с клиентами в процессе предоставления услуг; общепринятые правила профессионального общения, основные формы и средства общения,</p> <p>Уметь: обеспечивать потребительские услуги в контактной зоне, предоставлять услуги путем эффективного консультирования и взаимодействия с потребителями в процессе сервиса;</p> <p>Владеть: навыками обеспечения сервиса, консультативной помощи и поддержки, предоставлению потребительских услуг в результате согласования с клиентом вида, формы и объема процесса сервиса.</p>
<p style="text-align: center;">Содержание дисциплины</p>	<p>Тема 1. Введение в предмет «Сервисная деятельность».</p> <p>Тема 2. Природа и характер сервисной деятельности.</p> <p>Тема 3. Становление и развитие сервисной деятельности.</p> <p>Тема 4. Социально-экономические факторы развития сферы сервиса.</p> <p>Тема 5. Специфика услуг как товара. Виды услуг.</p> <p>Тема 6. Производство услуг и их ценность.</p> <p>Тема 7. Основные методы и формы предоставления услуг.</p> <p>Тема 8. Контактная зона.</p> <p>Тема 9. Психологические аспекты сервиса</p> <p>Тема 10. Этическая культура сервиса.</p> <p>Тема 11. Эстетическая культура сервиса.</p> <p>Тема 12. Имидж фирмы.</p> <p>Тема 13. Особенности функционирования отдельных групп услуг в современном обществе.</p>
<p style="text-align: center;">Используемые информационные, инструментальные и программные средства</p>	<p style="text-align: center;">Основная и дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Барышева А.В., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учеб. пос. М.: Альфа-М, Инфра-М, 2012. 256 с. 2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник. СПб.: КноРус, 2010.

	<p>176 с.</p> <p>3. Карнаухова В.А., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: Учебное пособие. М.: MapT, «Феникс», 2010. 254 с.</p> <p>4. Кузнецов И.Н. Деловой этикет: учебное пособие. М. Инфра-М, 2011. 348 с.</p> <p>5. Лебедева А.Э. Сервисная деятельность: Учебное пособие. Томск: ТУСУР, 2012. 294 с.</p> <p>6. Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник / Под общ. ред. проф. Ж.А.Романовича. М.: ИТК «Дашков и К», 2006. 284 с.</p> <p>7. Руденко А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма: Учебное пос. 2-е изд., исправ. и дополн. Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. 313 с.</p> <p>8. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность: Учебное пос. М.: Академия, 2008. 304 с.</p> <p>9. Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса. 2-е изд. Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. 512 с.</p> <p style="text-align: center;">Программное обеспечение:</p> <p>Для успешного освоения дисциплины обучающейся используют следующие программные средства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Операционная система Windows или Linux - пакет офисных программ Microsoft Office или Libre Office. <p style="text-align: center;">Информационно-справочные системы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Справочная правовая система «Консультант Плюс». - Электронные каталоги научной библиотеки СГЮА <p>автоматизированная библиотечная программа ИРБИС;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ресурсы электронно-библиотечной системы «ИНФРА-М»; - Виртуальная обучающая среда Moodle; <p style="text-align: center;">Материально-техническое обеспечение дисциплины:</p> <p>В целях обеспечения учебного процесса при необходимости используется аудитория, оборудованная мультимедийной техникой.</p>
<p style="text-align: center;">Фонд оценочных средств текущего контроля успеваемости обучающихся</p>	<p style="text-align: center;">Теоретический опрос, доклады, деловая игра, круглый стол, case-study.</p>
<p style="text-align: center;">Форма промежуточной аттестации</p>	<p style="text-align: center;">Экзамен.</p>