

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое  
частное образовательное учреждение высшего образования  
«АКАДЕМИЯ МАРКЕТИНГА И СОЦИАЛЬНО-ИНФОРМАЦИОННЫХ  
ТЕХНОЛОГИЙ – ИМСИТ»  
(г. Краснодар)**

**Кафедра технологий сервиса и деловых коммуникаций**

Рассмотрено и одобрено на заседании  
кафедры Технологий сервиса и деловых  
коммуникаций Академии ИМСИТ,  
протокол №8 от 19 марта 2018 года,  
зав. кафедрой, доцент

  
\_\_\_\_\_  
Н.И. Севрюгина

УТВЕРЖДЕНО  
Научно-методическим советом академии  
протокол №8 от 16 апреля 2018 года  
ДЛЯ  
ДОКУМЕНТОВ  
Председатель НМС,  
проректор по учебной работе,  
профессор

  
\_\_\_\_\_  
Н.Н. Павелко

**Б1.Б.11 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

**АННОТАЦИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

направленность (профиль) программы

«Организация и технология туроператорских и турагентских услуг»

Квалификация

Бакалавр

Краснодар  
2018

<p><b>Цель и задачи изучения дисциплины:</b></p>	<p><b>Цели дисциплины:</b>          дать будущему бакалавру комплексное представление о задачах, направлениях и методах сервисной деятельности, ознакомить с современным рынком услуг; сформировать у будущего бакалавра комплекс знаний, умений и навыков в сервисной деятельности, представление об основных и перспективных направлениях сервисной деятельности; научить его использовать современные информационные и компьютерные технологии при анализе сферы услуг, в процессе разработки и построения прогнозов деятельности гостиничных предприятия, при оценке складывающейся экономической конъюнктуры.</p> <p><b>Задачи дисциплины:</b>          –изучение особенностей сервисной услуги и ее роли в жизни социума;          –ознакомление с принципами организации сервисной деятельности, показателями качества услуг и обслуживания;          –углубление теоретических знаний в сервисной деятельности путем использования средств экономического и математического анализа и современных компьютерных и информационных технологий;          –овладение основами методологии исследования сервисной деятельности в гостиничном бизнесе;          –приобретение базовых навыков практической работы по сбору необходимых материалов, их комплексной оценке, анализу и систематизации;          – формирование знаний о прогрессивных сервисных технологиях.</p>
<p><b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</b></p>	<p>Модуль 1: Теоретический анализ сервисной деятельности.          1. Введение. Основные тенденции и перспективы развития сервисной деятельности в России и за рубежом          2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах и в обществе современного типа          3. Развитие услуг в сервисной деятельности в российском обществе.          Модуль 2: Сервисная деятельность как составная часть экономики          1. Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.          2. Адаптационно-динамические и технологические характеристики сервисной деятельности          3. Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период          Модуль 3: Культура сервиса          1. Процессы управления и обслуживания потребителей сервисных услуг.          2. Социальный менеджмент сервисного предприятия.          3. Менеджмент персонала сервисного предприятия.          4. Эстетические основы сервисной деятельности.          5. Маркетинг и определение эффективности работы</p>

<p><b>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:</b></p>	<p>сервисного предприятия.</p> <p>способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3)</p> <p>способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4)</p> <p>способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3)</p> <p>способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4)</p> <p>готовностью к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов (ПК-9)</p>
<p><b>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</b></p>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li> <li>–потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</li> <li>–сущность услуги как специфического продукта;</li> <li>–понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;</li> <li>–правила обслуживания населения;</li> <li>–организацию обслуживания потребителей услуг;</li> <li>–способы и формы оказания услуг;</li> <li>–нормы и правила профессионального поведения и этикета;</li> <li>–особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;</li> <li>–этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</li> <li>–критерии и составляющие качества услуг;</li> <li>–психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</li> <li>–инновационные технологии и формы обслуживания потребителей и (или) туристов;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;</li> <li>–определять критерии качества оказываемых услуг;</li> <li>–использовать различные средства делового общения;</li> <li>–анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;</li> <li>–управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</li> <li>–выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</li> </ul>

	<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>–навыками работы в контактной зоне с потребителем;</li> <li>–основами разработки технологии процесса обслуживания в отдельных видах сервиса;</li> <li>–методами оценки качества услуги и обслуживания в отдельных видах сервиса.</li> </ul>
<b>Формы проведения занятий, образовательные технологии:</b>	<p>Лекционные занятия: проблемные лекции, лекция – визуализация, лекция-беседа, лекция - анализ ситуаций.</p> <p>Практические занятия: тематические семинары, проблемные семинары, метод «круглого стола», метод «коллективной мыслительной деятельности», методы анализа проблемных ситуаций, логико- методологическое проектирование, решение задач.</p>
<b>Используемые инструментальные и программные средства:</b>	Средства проекции (презентации), программированного контроля (тестирования)
<b>Формы промежуточного контроля:</b>	Текущие оценки знаний, тестирование, доклады, самостоятельные работы
<b>Общая трудоемкость изучения дисциплины:</b>	288 ч./8 з.е.
<b>Форма итогового контроля знаний:</b>	Экзамен, зачет