

Сервисная деятельность

Закреплена за кафедрой
Учебный план

Кафедра Социально-культурного сервиса
43.03.01_Сервис_2018.plx
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Профиль: Социально-культурный сервис

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	
1.1	Сервисная деятельность:
1.2	- изучение основ сервисной деятельности
2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
ОПК-2: готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	
Знать:	
- содержание понятий сервисной деятельности;	
Уметь:	
- применять полученные знания в области сервисной деятельности;	
Владеть:	
- техникой обслуживания клиентов;	
ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	
Знать:	
- социальную и экономическую значимость сферы сервиса;	
Уметь:	
- анализировать и прогнозировать деятельность предприятия сферы сервиса;	
Владеть:	
- навыками поиска научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;	
ПК-5: готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса	
Знать:	
- содержание психологической, этической, эстетической культуры сервиса;	
Уметь:	
- управлять процессом оказания услуги;	
Владеть:	
- инновационными технологиями обслуживания клиентов	
ПК-6: готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	
Знать:	
- основные подходы к пониманию и взаимодействию исполнителя и потребителя в процессе обслуживания;	
Уметь:	
- компетентно общаться с клиентами и сотрудниками;	
Владеть:	
- современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг.	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

2.1 Знать:
- содержание понятий сервисной деятельности;
- социальную и экономическую значимость сферы сервиса;
- содержание психологической, этической, эстетической культуры сервиса;
- основные подходы к пониманию и взаимодействию исполнителя и потребителя в процессе обслуживания;
2.2 Уметь:
- применять полученные знания в области сервисной деятельности;
- анализировать и прогнозировать деятельность предприятия сферы сервиса;
- управлять процессом оказания услуги;
- компетентно общаться с клиентами и сотрудниками;
2.3 Владеть:
- техникой обслуживания клиентов;
- навыками поиска научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;
- инновационными технологиями обслуживания клиентов
- современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг.

Наименования видов учебной деятельности	Всего часов	
	Очная форма обучения	Заочная форма обучения
Период изучения	4 курс, 3-4 семестр	3 курс
Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в том числе:	72	16
Лекции	36	8
Практические занятия	36	8
Лабораторные работы	-	-
Самостоятельная работа	108	187
Вид промежуточной аттестации – зачет, экзамен	36	13
Общая трудоемкость дисциплины	216	216