

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля)

Сервисная деятельность

Наименование ОПОП ВО

43.03.01 Сервис. Имиджмейкерские услуги

Цели и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

Задачей дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, включающей следующие виды: сервисная, производственнотехнологическая, организационно-управленческая, научно-исследовательская, на основе системного подхода к решению проблем сферы сервиса

Результаты освоения дисциплины (модуля)

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-4 : Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПКВ-4.1к : Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия	РД1	Знание	разработки технологии жизненного цикла услуг сервисного предприятия
			РД2	Знание	развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
			РД3	Навыки	владение приемами разработки технологии процесса предоставления услуг
			РД4	Навыки	владение системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
			РД5	Умение	разрабатывать технологии процесса предоставления услуг
			РД6	Умение	развивать жизненный цикл услуг сервисного предприятия

Основные тематические разделы дисциплины (модуля)

- 1) Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
- 2) Социально-экономические факторы развития сферы сервиса.
- 3) Принципы классификации услуг и их характеристики.

- 4) Производство услуг.
- 5) Особенности функционирования отдельных групп услуг
- 6) Контактная зона как сфера реализации сервисной деятельности .
- 7) Государственное регулирование сервисной деятельности.
- 8) Поведение потребителей и факторы потребления.
- 9) Маркетинг услуг
- 10) Этическая культура сервиса .
- 11) Эстетика сервиса

Трудоемкость дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.В	4	4	55	36	18	0	1	0	89	Э

Составители(ль)

Мельникова Л.А., кандидат культурология наук, доцент, Кафедра дизайна и технологий, lyudmila.melnikova@vvsu.ru