

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## Б1.В.ДВ.7.1 Сервисная деятельность организаций

по направлению подготовки: 38.03.06 «Торговое дело»

Квалификация выпускника: БАКАЛАВР

Выпускающая кафедра: КОиО

Кафедра-разработчик рабочей программы: моды и технологии

### **1. Цели освоения дисциплины**

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность организаций» является:

а) подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности, способах осуществления и специфики сервисной деятельности.

### **2. Содержание дисциплины «Сервисная деятельность организаций»:**

Природа и характер сервисной деятельности.

Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.

Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе.

Теоретический анализ сервисной деятельности.

Сервисная деятельность как составная часть экономики.

Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей.

Современный сервис: Расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.

Адаптационно-динамические и технологические характеристики сервисной деятельности.

Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности.

### **3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:**

1) Знать:

- а) основные понятия и определения, используемые в дисциплине «Сервисная деятельность»;
- б) принципы, правила, задачи сервисной деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма;
- в) систему организации сервисной деятельности;
- г) теорию межличностных отношений;
- д) теорию продаж и продвижения услуг, тур продукта;
- е) потребности и ожидания клиентов, стандарты обслуживания.

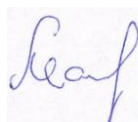
2) Уметь:

- а) анализировать перечень услуг предприятий социально-культурного сервиса;
- б) разрабатывать новые услуги предприятий социально-культурного сервиса;
- в) реализовывать технологии процесса обслуживания потребителей услуг предприятий социально-культурного сервиса;
- г) формировать и поддерживать клиентурные отношения;
- д) организовывать контактную зону предприятия социально-культурного сервиса;
- е) диверсифицировать сервисную деятельность.

3) Владеть:

- а) навыками анализа основных теоретических и практических направлений и проблем;
- б) взаимодействия предприятия социально-культурного сервиса и его клиентов;
- в) навыками эффективного общения с потребителями услуг предприятий социально-культурного сервиса;
- г) навыками оценки степени удовлетворенности потребителей предоставляемыми им услугами предприятий социально-культурного сервиса;
- д) навыками использования нормативных и правовых документов в профессиональной деятельности.

Зав.каф. КОиО



Махоткина Л.Ю.