АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.9 «**Сервисная деятельность**»

по направлению подготовки: 43.03.01 «Сервис»
по профилю «Сервис в индустрии моды и красоты»
Квалификация выпускника: БАКАЛАВР
Выпускающая кафедра: МТ
Кафедра разработчик – Моды и технологий

1 Цели освоения дисциплины

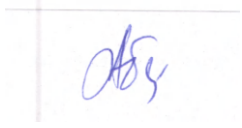
Целями изучения дисциплины Сервисная деятельность является подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности, способах осуществления и специфики сервисной деятельности.

2. Содержание дисциплины

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:
основные понятия и определения, используемые в дисциплине «Сервисная деятельность»;
принципы, правила, задачи сервисной деятельности на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма;
систему организации сервисной деятельности;
теорию межличностных отношений;
теорию продаж и продвижения услуг, тур продукта;
потребности и ожидания клиентов, стандарты обслуживания.
2) Уметь:
- анализировать перечень услуг предприятий социально-культурного сервиса;
- разрабатывать новые услуги предприятий социально-культурного сервиса;
- реализовывать технологии процесса обслуживания потребителей услуг предприятий социально-культурного сервиса;
- формировать и поддерживать клиентурные отношения;
- организовывать контактную зону предприятия социально-культурного сервиса;
- диверсифицировать сервисную деятельность.
3) Владеть:
- навыками анализа основных теоретических и практических направлений и проблем взаимодействия предприятия социально-культурного сервиса и его клиентов;
- навыками эффективного общения с потребителями услуг предприятий социально-культурного сервиса;
- навыками оценки степени удовлетворенности потребителей предоставляемыми им услугами предприятий социально-культурного сервиса;
- навыками использования нормативных и правовых документов в профессиональной деятельности



Зав.каф. МТ Абуталипова Л.Н.