

АННОТАЦИЯ

Рабочей программы учебной дисциплины «Сервисная деятельность»

Для ООП 38.03.02 - «Менеджмент»,

1. Цель и задачи дисциплины (модуля, практики)

- знакомство с теорией и практикой сервисной деятельности, направленной на удовлетворение разнообразных потребностей человека, а также подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности, способах осуществления и специфики сервисной деятельности.

Актуальность изучения дисциплины диктуется потребностями рыночной экономики, в условиях которой успешная деятельность предприятий туризма и гостиничного хозяйства основывается на конкурентоспособности предоставляемых услуг. Основу конкурентоспособности предприятия туризма и гостиничного хозяйства составляют качество ее и услуг, стабильность которого достигается путем внедрения на предприятиях системы качества и применением различных инструментов контроля и управления качеством, а также применением для управления оптимизацией процессами деятельности современных методов менеджмента.

Задачами обучения является:

- формирование у студентов навыков познавательной деятельности в сфере исследования человеческих потребностей;
- выработка у студентов представлений о содержании сервисной деятельности в современном обществе;
- овладение спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- формирование у студентов умения сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;
- знакомство с ролью современных инновационных технологий в создании услуг в сфере гостиничного, сервисного, ресторанного и туристского обслуживания;
- изучение стандартов сервисного обслуживания;
- изучение истории становления и развития сервисной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Дисциплина «Сервисная деятельность» входит в цикл «Вариативная часть» и предназначена для студентов, обучающихся по специальности 38.03.02 - «Менеджмент».

3. Результаты обучения:

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля, практики) - направление подготовки 38.03.02 - «Менеджмент»: ОК-1, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОПК-1, ОПК-6, ПК-2, ПК-6

4. Общая трудоемкость дисциплины составляет: 4 зачетные единицы (144 часа), в том числе: для студентов очной формы обучения: лекции – 20 часов, практические занятия – 28 часов, самостоятельная работа, включая подготовку к зачету – 96 часов;

для студентов заочной формы обучения: лекции и практические занятия – 16 часов, самостоятельная работа, включая подготовку к зачету, – 128 часов.

Формы аттестации Экзамен

5. Содержание программы:

Модуль 1

Введение. Основные тенденции и перспективы развития сервисной деятельности в России и за рубежом

Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах и в обществе современного типа

Развитие услуг в сервисной деятельности в российском обществе.

Теоретический анализ сервисной деятельности

Модуль 2

Сервисная деятельность как составная часть экономики

Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.

Адаптационно-динамические и технологические характеристики сервисной деятельности

Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период

Модуль 3

Процессы управления и обслуживания потребителей сервисных услуг

Культура сервиса

Социальный менеджмент сервисного предприятия

Менеджмент персонала сервисного предприятия

Эстетические основы сервисной деятельности

Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия