

**Аннотация  
рабочей программы учебной дисциплины  
«Основы сервисной деятельности»**

**1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

**1.1. Цель изучения учебной дисциплины**

Основной целью изучения дисциплины «Основы сервисной деятельности» является формирование знаний о представлении профессиональной деятельности специалиста сервисной деятельности и ознакомление с основными объектами деятельности.

**1.2. Задачи учебной дисциплины:**

- 1) получить теоретические знания о сервисе как особом виде деятельности;
- 2) обеспечить прикладными знаниями в области применения форм и методов управления деятельностью организаций непромышленной сферы;
- 3) сформировать теоретические знания, касающиеся особенностей управления организациями непромышленной сферы.

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО**

**2.1. Цикл (раздел) ООП:**

Дисциплина относится к циклу Б1 «Профессиональный цикл».

**2.2. Взаимосвязь учебной дисциплины с другими учебными дисциплинами ООП**

Дисциплина является логическим продолжением дисциплин «Введение в специальность» и «Системы технологий», а также закладывает основу для изучения дисциплин «Электронная коммерция», «Маркетинг» и др.

**3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения учебной дисциплины:

Код соответствующей компетенции по ГОС	Наименование компетенций	Результат освоения (знать, уметь, владеть)
ПК-7	знанием современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	<b>Знать:</b> основные составляющие системы управления качеством в организациях сервисной деятельности
		<b>Уметь:</b> разделять цели и задачи сервисной деятельности, принимать управленческие решения по менеджменту сервисной деятельности, делать верные выводы по применению различных методов управления для обеспечения конкурентоспособности предприятия
		<b>Владеть:</b> знаниями и навыками по управлению конкурентоспособностью организаций сервисной деятельности

ПК-15	способностью оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	<b>Знать:</b> современные тенденции развития сервисной деятельности и особенности осуществления предпринимательской деятельности в условиях конкурентной борьбы
		<b>Уметь:</b> выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели реализации сервисной деятельности, оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности
		<b>Владеть:</b> навыками формирования бизнес-планов по реализации новых бизнес-идей в сфере сервисной деятельности

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### **Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности.**

Тема 1.1. Сервис как деятельность, потребность и услуга.

Тема 1.2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.

Тема 1.3. Этика и психология сервисной деятельности.

##### **Раздел 2. Основы теории менеджмента в сфере услуг.**

Тема 2.1. Сущность и особенности менеджмента в сфере услуг.

Тема 2.2. Планирование деятельности сервисного предприятия.

Тема 2.3. Процесс организации менеджмента в сфере услуг.

Тема 2.4. Мотивация как функция менеджмента на предприятиях сферы услуг.

Тема 2.5. Управленческий контроль сервисного предприятия.

Тема 2.6. Культура сервисного предприятия.

#### 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Традиционные технологии (лекция, практическое занятие, консультация, экзамен), технологии интерактивного обучения (дискуссии), ситуационные задания.

##### **Разработчик рабочей программы учебной дисциплины:**

*Стародубцева Т.Н, к.э.н, ст. преподаватель кафедры менеджмента  
непроизводственной сферы*