

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Организация сервисных услуг»

Учебный курс «Организация сервисных услуг» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.01. «Сервис».

Дисциплина «Организация сервисных услуг» включена в состав вариативной части обязательных дисциплин.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Учебным планом по данной специальности предусмотрены лекционные занятия (36 часов), практические занятия (36 часов, из них 18 часов с применением МАО), самостоятельная работа (36 часов, в том числе 27 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 2 курсе в 4 семестре.

Дисциплина «Организация сервисных услуг» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Маркетинг», «Основы менеджмента» и позволяет подготовить студентов к освоению ряда таких дисциплин, как «Организация гостиничной деятельности», «Управление качеством и эффективностью сервисных услуг», «Организация ресторанной деятельности» и к прохождению технологической практики.

Содержание дисциплины охватывает широкий круг вопросов: история возникновения и развития сервиса, основные понятия сервиса и сервисной деятельности, сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека, теория организации обслуживания, психологические аспекты сервиса, технология создания сервисного предприятия, государственное регулирование сферы услуг, менеджмент в сфере сервиса.

Цель – формирование теоретических знаний и практических навыков по сервису и сервисной деятельности и умений их реализовать в процессе выполнения своих профессиональных обязанностей

Задачи:

- формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека;
- изучение истории и современного развития сферы услуг;
- изучение специфики деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- изучение организации сервиса на предприятии услуг;
- изучение организации и психологии обслуживания клиентов.

Для успешного изучения дисциплины «Организация сервисных услуг» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общепрофессиональные/профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОПК-3 – готовность организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знает	<ul style="list-style-type: none"> - основные понятия и структуру сервисной деятельности; - технологии организации сервисной деятельности - основы теории организации обслуживания: классификацию услуг и их характеристику, место сервиса в жизнедеятельности человека
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> -разрабатывать план предприятий сервиса, составлять план оказания услуг -осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности; - проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
	Владеет	-приемами практического применения методов сервисной деятельности
ПК-1 готовность к организации контактной зоны	Знает	-правила обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем

предприятия сервиса		-профессиональные стандарты обслуживания; -теоретические основы организации обслуживания потребителей
	Умеет	применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания
	Владеет	современными технологиями процесса обслуживания потребителей в контактной зоне предприятия сервиса

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Организация сервисных услуг» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: лекция-визуализация, стратегия рефлексивного отношения к информации («Знаем»-«Хотим узнать»-«Узнали»), метод case-study