

**Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.07 Сервисная деятельность**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис в торговле»

Год начала подготовки: 2018

Квалификация: Бакалавр

Трудоемкость: 8 з.е.

Форма промежуточной аттестации: зачёт, экзамен

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы:

Дисциплины (модули). Вариативная часть.

Содержание дисциплины (тематический план):

- Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
- Формирование рынка услуг и его особенности
- Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
- Организация процессов сервиса в контактной зоне сервисных предприятий
- Качество услуг как результат организации процессов сервиса, выбора ресурсов и средств.
- Комплекс маркетинга и особенности его реализации в процессе диверсификации сервисной деятельности
- Технологии, виды, формы и объем процесса сервиса

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ОПК-3 - готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

ПК-8 - способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

ПК-11 - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Разработчик: кафедра социально-культурного сервиса и туризма