

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 06.06.2022 16:44:45  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:

Руководитель ООП

« 1 » 04 2019 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

### Сервисная деятельность

Направление подготовки

43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)

Социально-культурный сервис

Для студентов 2 курса,

очная форма обучения

Составитель: Бодрова Ю.В.

Тверь, 2019

## **I. Аннотация**

### **1. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины является:

- являются создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания, составляющих качества услуг и обслуживания, ознакомление студентов с современным рынком услуг, перспективами развития сервиса в различных регионах России, странах мира.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение основных понятий сервисной деятельности,
- формирование представлений о сервисной деятельности,
- определение места сервиса в жизнедеятельности человека,
- оценка современного состояния рынка услуг в России и странах зарубежья и прогноз развития в сфере сервиса,
- изучение нормативно-правовых аспектов сервисной деятельности,
- формирование представлений об особенностях организации и функционирования сервисных предприятий,
- изучение принципов сервисной коммуникации.

### **2. Место дисциплины в структуре ООП**

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Сервисная деятельность» входит в часть программы ООП, формируемой участниками образовательных отношений. Дисциплина неразрывно связана с дисциплинами ООП: «Гастрономические бренды Тверской области», «Деловая коммуникация», «Профессиональная этика и этикет», «Сервисология», «Проектирование процесса оказания услуг».

**3. Объем дисциплины:** 6 зачетных единиц, 216 академических часов, в том числе:

**контактная аудиторная работа:** лекции 32 часов, практические занятия 64 часов,

**контактная внеаудиторная работа:** курсовая работа 10;

**самостоятельная работа:** 83 часов, контроль 27.

**4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК – 1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителей  ПК – 3 Способен проектировать процессы предоставления услуг	1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности  1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений  1.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений  3.1 Оценивает результаты деятельности сервисного предприятия  3.2 Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия

**5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения экзамен 4 семестр, курсовая работа 4 семестр.**

**6. Язык преподавания русский.**