

УТВЕРЖДАЮ

Председатель НМСН



Ю.И. Еременко

«31» августа 2015 г.

### АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. **НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** Сервисная деятельность

2. **НАПРАВЛЕНИЕ** 09.03.03 Прикладная информатика

3. **ПРОФИЛЬ ПОДГОТОВКИ** 11 Прикладная информатика в сервисе

4. **КВАЛИФИКАЦИЯ (СТЕПЕНЬ)** бакалавр

5. **КАФЕДРА** Автоматизированных и информационных систем управления

#### 6. ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

Основной задачей дисциплины является формирование представления о сервисной деятельности, определения место сервиса в жизнедеятельности человека.

#### 7. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ЗНАНИЯ, УМЕНИЯ, ОПЫТ, КОМПЕТЕНЦИИ)

**Знать:** Содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «клиент», «потребитель», «исполнитель», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «сервисные технологии», «индивидуальные формы обслуживания»). Основные подходы понимания и описания поведения исполнителя и потребителя в процессе сервисной деятельности. Социальное значение общения, взаимосвязь общения в сервисной деятельности. Теоретические и эмпирические законы удовлетворения потребностей другого человека, способы и средства оказания услуг, место сервиса в жизнедеятельности человека.

**Уметь:** Использовать механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений. Практически применять знания в области сервисной деятельности;

**Владеть:** навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом оказания услуги.

#### 8. КОМПЕТЕНЦИИ

ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-7, ОПК-3, ПК-22, ПК-24

#### 9. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПО КУРСАМ И СЕМЕСТРАМ:

Курс	Семестр	Лекции	Практики	Лабораторные работы	Курсовая работа	Вид аттестации
1	1	34	34	-	-	экзамен

#### 10. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. Введение в курс. Теоретические основы сервисной деятельности.
2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей населения.
3. Этика и психология сервисной деятельности.
4. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
5. Государственно-правовое регулирования сервисной деятельности.
6. Информационный сервис и интернет-экономика.
7. Информационные услуги. Информационные технологии в сервисе.

11. **КУРС** 1 **СЕМЕСТР** 1 **КОЛИЧЕСТВО ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦ** 5