

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 03.02.2021 09:45:54

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a0b168e8

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Самарский государственный экономический университет»

**Институт** экономики предприятий  
**Кафедра** Коммерции, сервиса и туризма

### АННОТАЦИЯ

**Наименование дисциплины** Б1.О.02.03 Сервисная деятельность

**Основная профессиональная образовательная программа** 43.03.01 Сервис программа Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе

Соответствует РПД

« 14 » 04 2020 г.  
/УМУ СГЭУ/

Зав. кафедрой  / Д.В. Ралык /

Самара 2020

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

## 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Сервисная деятельность входит в обязательную часть блока Б1. Дисциплины (модули)

Последующие дисциплины по связям компетенций: Экспертиза и диагностика объектов сервиса, Инновации в сервисе

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Сервисная деятельность в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

### Профессиональные компетенции (ПК):

ПКО-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

### Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.	
	Сем 3	Сем 4
Контактная работа, в том числе:	65.15/1.81	82.4/2.29
Занятия лекционного типа	32/0.89	32/0.89
Занятия семинарского типа	32/0.89	48/1.33
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	39.85/1.11	49.6/1.38
Промежуточная аттестация	39/1.08	48/1.33
Вид промежуточной аттестации: Экзамен, Зачет	Зач	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы):		
Часы	144 4	180 5
Зачетные единицы		

## 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть

ПКО-1_ИДК1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	ПКО1з1: Современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	ПКО1у1: Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации.	ПКО1в1: Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий.
ПКО-1_ИДК2 Участвует в разработке системы клиентских отношений	ПКО1з2: Основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки.	ПКО1у2: Применять методы разработки системы клиентских отношений.	ПКО1в2: Навыками взаимодействия с коллегами в процессе разработки системы клиентских отношений.
ПКО-1_ИДК3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений.	ПКО1з3: Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений.	ПКО1у3: Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений.	ПКО1в3: Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений.

### заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.	
	Сем 3	Сем 4
Контактная работа, в том числе:	17.15/0.48	22.4/0.62
Занятия лекционного типа	4/0.11	8/0.22
Занятия семинарского типа	12/0.33	12/0.33
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	124.85/3.47	150.6/4.18
Промежуточная аттестация	2/0.06	7/0.19
Вид промежуточной аттестации: Экзамен, Зачет	Зач	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы Зачетные единицы	144 4	180 5