

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Сервисная деятельность»

Учебный курс «Сервисная деятельность» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.02. Туризм, профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг».

Дисциплина «Сервисная деятельность» включена в состав вариативной части обязательных дисциплин.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 час. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (18/6 часов), практические занятия (18/10 часов), в том числе лекционные занятия с МАО (18/4), практические занятия с МАО (18/4), самостоятельная работа (108 час., в том числе 36 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 2 курсе в 4 семестре.

Дисциплина «Сервисная деятельность» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Индустрия гостеприимства», «Менеджмент» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин как «Технология гостиничного обслуживания», «Внутренний туризм», «Ивент-туризм», «Инновации в социокультурном сервисе» и к прохождению технологической практики (в проектной деятельности).

Содержание дисциплины охватывает широкий круг вопросов: сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека, правовые основы регулирования сервисной деятельности, классификация услуг и их характеристика, теория организации обслуживания, поведение потребителей на рынке услуг, психологические аспекты сервисной деятельности.

Цель дисциплины – создать у студентов систему знаний о сервисной деятельности, услугах, формах и прогрессивных методах обслуживания в гостиничных комплексах; раскрыть содержание сервисных технологий в

области гостеприимства; сформировать устойчивую потребность предоставления клиентам качественной услуги.

Задачи:

- формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека, гостиничном деле;
- изучение истории и современного развития сервисной деятельности;
- изучение организации сервиса на предприятии услуг;
- изучение организации и психологии обслуживания клиентов;
- изучение качества обслуживания;
- изучение особенностей сервисной деятельности в гостиничных комплексах.

Для успешного изучения дисциплины «Сервисная деятельность» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;
- способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;
- способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;
- способность рассчитать и проанализировать затраты деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновать управленческое решение

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

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОПК -3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Знает	структуру обслуживания туристов основные классификации услуг и их характеристики теорию обслуживания
	Умеет	обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов
	Владеет	навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии
ПК-3 готовность к реализации проектов в туристской индустрии	Знает	знает методы продвижения туристского продукта (стимулирование сбыта, личные продажи, связи с общественностью и др); 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 соответствии со спецификой туристского сервиса

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Сервисная деятельность» применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: интреактивная лекция - визуализация, метод кейс-стади, метод «круглого стола», стратегия рефлексивного отношения к информации («Знаем»-«Хотим узнать»-«Узнали»).