

## **Аннотация к рабочей программе дисциплины «Сервисная деятельность»**

Учебный курс «Сервисная деятельность» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.03. Гостиничное дело.

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов. Учебным планом по данной специальности предусмотрены лекционные занятия (18 часов), практические занятия (36 часов, в том числе с использованием МАО 18 часов), самостоятельная работа (126 часов, в том числе 63 часа на подготовку к экзамену).

Дисциплина реализуется на 2 курсе в 3 семестре.

Дисциплина «Сервисная деятельность» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Маркетинг», «Основы менеджмента» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как «Технологии гостиничной деятельности», «Управление качеством гостиничных услуг», «Организация ресторанной деятельности», «Формирование концепции гостиничного предприятия» и к прохождению технологической практики.

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** – 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 к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, постановке исследовательских задач и выбору путей их решения;
- способность осуществлять сбор, анализ, систематизацию, оценку и интерпретацию данных, необходимых для решения профессиональных задач.

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

<b>Код и формулировка компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенции</b>	
ПК-9 готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и	Знает	основные понятия сервисной деятельности; особенности развития сервиса в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями содержание ключевых понятий о потребностях человека, поведение потребителей, процесс

<p>религиозными традициями, выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений</p>	к		<p>принятия ими решения  понятие гостиничного сервиса, структуру гостиничного продукта  правила обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем</p>
		Умеет	<p>анализировать содержание сервисной деятельности гостиничного предприятия, выявлять проблемы, определять и формулировать цели развития;  проводить анализ потребностей и предпочтений потребителей;  организовать и контролировать работу персонала в контактной зоне</p>
		Владеет	<p>навыками осуществления сервисной деятельности гостиничного предприятия;  владеет маркетинговой технологией изучения человеческих потребностей и клиентурных отношений</p>
<p>ПК-10 готовность применять современные технологии гостиничной деятельности работе потребителем</p>	в с	Знает	<p>специфику технологических процессов гостиничного предприятия, должностные инструкции специалистов сферы гостиничного сервиса;  профессиональные стандарты обслуживания;  теоретические основы организации обслуживания потребителей</p>
		Умеет	<p>применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;  организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания</p>
		Владеет	<p>современными технологиями процесса обслуживания потребителей в соответствии со спецификой гостиничного сервиса</p>
<p>ПК-11 готовность использовать оптимальные технологические процессы гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя</p>	в	Знает	<p>критерии и составляющие качества обслуживания и показатели качества гостиничных услуг;  параметры оценки потребителем качества услуг;  новые и инновационные методы и формы обслуживания</p>
		Умеет	<p>определять стратегию потребительского спроса; выявлять, отбирать и применять новые методы и формы обслуживания потребителей гостиничного продукта с учетом их требований;  оценивать уровень обслуживания потребителей</p>
		Владеет	<p>методами измерения удовлетворенности потребителей  методами измерения качества обслуживания и качества предоставляемых услуг</p>

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Сервисная деятельность» применяются следующие методы активного/интерактивного обучения: интерактивная лекция-визуализация, метод круглого стола, case-study