

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Социальные практики в сервисе»

Учебный курс «Социальные практики в сервисе» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.01. «Сервис».

Дисциплина «Социальные практики в сервисе» включена в состав вариативной части обязательных дисциплин.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 час. Учебным планом по данной специальности предусмотрены лекционные занятия (8 часов), самостоятельная работа (136 час.). Дисциплина реализуется на 3 курсе в 5 семестре.

Дисциплина «Социальные практики в сервисе» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Маркетинг», «Организация сервисных услуг» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин как «Организация гостиничной деятельности», «Организация туристской деятельности», «Инновационная деятельность в индустрии сервиса», «Клиенториентированный подход в организации обслуживания в сервисе».

Содержание дисциплины охватывает широкий круг вопросов: методологические подходы к пониманию «социальной практики», туристские практики как разновидность социальных практик, социокультурные трансформации туристских практик, социальный и культурный феномен гостеприимства, проблема социокультурного взаимодействия в сфере гостиничного и ресторанного сервиса, технологизация социальных практик в сфере сервиса в условиях современного общества

Цель – создать у студентов систему знаний о социальных практиках, формирующихся в сфере сервиса, в частности в туристской, гостиничной и ресторанной сферах: раскрыть содержание социальных практик, представить основные тренды, формирующиеся под воздействием социально-культурных факторов.

Задачи:

- изучить эволюцию содержательного формирования и изменения понятия «социальные практики»;
- раскрыть социальный и культурный феномен туризма и гостеприимства;
- изучить особенности гостиничного, туристского, ресторанного сервиса как феномена социальной практики;
- представить основные тренды социальных практик в сервисе.

Для успешного изучения дисциплины «Социальные практики в сервисе» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- готовность организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

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

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК -2 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Знает	<ul style="list-style-type: none"> – методологические основы прогнозирования и планирования социальных практик в сервисе (туристской, гостиничной, ресторанной); – теоретические и эмпирические законы, способы и средства сбора информации, место и способы практического применения знаний в области социальной и культурной политики
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – осуществлять поиск и подбор информации, в том числе и статистических данных, необходимых для экономического анализа; – прогнозировать и давать оценку социальной и культурной деятельности

	Владеет	<ul style="list-style-type: none"> – навыками анализа различных социальных и культурных феноменов, прогнозирования и управления процессами в соответствии с учетом социальной политики государства.
<p>ПК-11 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>	Знает	<ul style="list-style-type: none"> – историю развития сервиса; виды сервисной деятельности; теорию услуг; способы диверсификации сервисной деятельности; роль инновационных процессов и технологий в развитии сервиса; – базовые основы современных теорий потребностей человека и необходимости системного подхода к проблеме сущности человека
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – использовать теоретические знания: при разработке новых социальных практик в сервисе в процессе диверсификации сервисной деятельности – анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия сферы сервиса и потребителя
	Владеет	<ul style="list-style-type: none"> – навыками анализа основных теоретических и практических направлений и проблем взаимодействия предприятия сервиса и его клиентов; – способами диверсификации социальных практик в сервисе в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
<p>ПК-12 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	Знает	<ul style="list-style-type: none"> – основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; – типологию потребителя и подходы к ним в процессе обслуживания в туристской, гостиничной и ресторанной практиках
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – анализировать потребности человека в аспекте современных психологических

		теорий личности; – выделять индивидуальные различия потребителей; – использовать современные методики определения типов личности потребителей
	Владеет	– современными технологиями процесса обслуживания потребителей в соответствии со спецификой туристского, гостиничного, ресторанного сервиса

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