

## **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 обязательных дисциплин вариативной части блока «Дисциплины (модули)».

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 час. Учебным планом по данной специальности предусмотрены лекционные занятия (36 часов), практические занятия (36 часов), в том числе 18 часов МАО, самостоятельная работа (108 часа, в том числе 36 часов 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 дисциплины «Экономическое мышление», «Индустрия гостеприимства» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин как, «Управление качеством гостиничных услуг», «Организация дополнительных услуг в средствах размещения», «Клиенториентированный подход в организации обслуживания в гостинице».

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 осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач; способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах;
- способность осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- способность принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;
- умеет находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи.

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

<b>Код и наименование компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
ПК-1. Способен применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем	ПК-1.1. Анализирует технологические процессы в гостиницах и иных средствах размещения ПК-1.2. Определяет эффективную организацию технологических процессов ПК-1.3. Организует функциональные процессы в гостиницах и иных средствах размещения
ПК-3 Владеет основами межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологией, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций	ПК-3.1- Организует и проводит встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта перед потребителями, партнерами и другими заинтересованными лицами ПК-3.2. Разрешает проблемные ситуации с потребителями и партнерами.

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»)