

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Сервисная деятельность»

Учебный курс «Сервисная деятельность» предназначен для студентов направления подготовки 43.03.01. Сервис.

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 часов, в том числе 36 часов на подготовку к экзамену). Дисциплина реализуется на 3 курсе в 3 семестре.

Дисциплина «Сервисная деятельность» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплины «Экономическое мышление» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин как «Технологии и организация гостиничной деятельности», «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 использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах

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

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-11 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	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 принятия ими решения – понятие гостиничного сервиса, структуру гостиничного продукта – правила обслуживания потребителей, процесс контакта между сотрудником и потребителем
	Умеет	– использовать теоретические знания: при разработке новых услуг предприятиями сервиса в процессе диверсификации сервисной деятельности

	Владеет	<ul style="list-style-type: none"> – навыками анализа основных теоретических и практических направлений и проблем взаимодействия предприятия сервиса и его клиентов; – способами диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
--	---------	--

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»)