

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

по направлению 43.03.02 Туризм (бакалавриат)

### 1.Цели освоения дисциплины:

Ознакомление студентов с основами сервисной деятельности, которая направлена на удовлетворение разнообразных потребностей человека, со способами осуществления и спецификой сервисной деятельности. Освоение курса предполагает изучения особенностей сервисной услуги и ее роли в жизни социума.

### Задачи освоения дисциплины:

- понимание навыков познавательной деятельности в сфере исследования человеческих потребностей;
- усвоение знаний о содержании и формах и практической деятельности в области формирования потребностей;
- выработку глубоких представлений о содержании сервисной деятельности в современном обществе;
- овладение специфики деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- умение сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;
- изучение значения и смысла деятельности сервисных предприятий.

### 2.Место дисциплины в структуре ОПОП:

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока Б1.В.1

Является предшествующей для дисциплин: Управление качеством услуг в туризме, Конфликтология в туризме, Технологии туризма, Стандартизация и сертификация туристских услуг, Технологии туризма, Технология делового общения в сфере туризма и гостеприимства/ Деловые коммуникации в сфере туризма, Сервисная практика, Организация системы гостеприимства, Технологии продаж в туризме /Модели покупательского поведения, Организация системы гостеприимства, Организация транспортных услуг в туризме, Информационная безопасность в туризме, Преддипломная практика, Государственная итоговая аттестация.

### 3.Требования к результатам освоения дисциплины:

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ОПК-3 - способен обеспечивать	<b>знать:</b> основные понятия сферы сервисной деятельности, ее виды и особенности;

<p>требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>- принципы классификации услуг и их характеристики;  - требования к качеству и безопасности услуг в сервисной деятельности;  - функции, задачи и элементы сервисного менеджмента.  <b>уметь:</b>  анализировать и оптимизировать систему организации сервиса на предприятии;  обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг сервисного предприятия;  разрабатывать мероприятия по обеспечению необходимого уровня качества сервиса;  <b>владеть:</b> технологиями клиенториентированного сервиса;  навыками обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг на туристском предприятии</p>
<p>ПК-4 Способен к организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов</p>	<p><b>знать:</b> структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;  формы и виды обслуживания потребителей и (или) туристов;  -специфику обслуживания потребителей в «контактной зоне»;  <b>уметь:</b> применять на практике теоретические знания по организации обслуживания потребителей и (или) туристов в сфере сервисной деятельности;  <b>владеть:</b> методами и технологиями организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов</p>

#### 4.Общая трудоемкость дисциплины:

Объем дисциплины в зачетных единицах (всего) – 3 зачетные единицы, 108 часов.

#### 5. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины при проведении аудиторных занятий используются следующие образовательные технологии: лекции, практические занятия, семинарские занятия, электронные презентации, дискуссии, кейс технология, игровая технология, работа в малых группах.

При организации самостоятельной работы занятий используются следующие образовательные технологии: составление глоссария, разбор конкретных ситуаций, компьютерные презентации, написание эссе, подготовка индивидуальных и групповых проектов, портфолио.

#### 6.Контроль успеваемости

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля: устный контроль, выполнение тестовых заданий, защита практических работ, докладов

Промежуточная аттестация проводится в форме: зачет.