


Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Аннотация рабочей программы дисциплины		

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ по направлению 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриат)

Цели освоения дисциплины: ознакомлении 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.1.10.

Дисциплина опирается на знания, умения и компетенции (входные), освоенные при изучении следующих дисциплин и практик: Основы анимации в туризме/ Креативные технологии в туризме.

Является предшествующей для дисциплин: Управление качеством услуг в туризме, Конфликтология в туризме, Ф-в Психологический практикум Маркетинг туристского продукта, Технологии туризма, Стандартизация и сертификация туристских услуг, Экономика предприятий туристской индустрии, Ф-в Иностранный язык в туризме Технологии туризма, Деловые коммуникации в сфере туризма, Сервисная практика, Страхование и безопасность в туризме, Экономический анализ предприятия туристской индустрии, Современные финансовые инструменты социального предпринимательства, Организация транспортных услуг в туризме, Технологии продаж в туризме, Организация системы гостеприимства, Профессиональная этика и этикет, Бухгалтерский учет и налогообложение в туризме, Информационная безопасность в туризме, Основы финансовой деятельности в туризме, Теория экономического анализа, Нормативные правовые акты в сфере туризма, Комплексный практикум в сфере туризма, Туристские формальности, Классификация объектов туристской индустрии, Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Аннотация рабочей программы дисциплины		

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ПК-3 - Способен к обеспечению стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания	<p>знать: основные понятия сферы сервисной деятельности, ее виды и особенности;</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы классификации услуг и их характеристики; - требования к стандартам качества и безопасности услуг в сервисной деятельности; - функции, задачи и элементы сервисного менеджмента. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> анализировать и оптимизировать систему организации сервиса на предприятии; обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания; <p>владеть: технологиями клиентоориентированного сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг на туристском предприятии.
ПК-4 Способен к организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов	<p>знать: структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;</p> <p>формы и виды обслуживания потребителей и (или) туристов;</p> <p>-специфику обслуживания потребителей в «контактной зоне»;</p> <p>уметь: применять на практике теоретические знания по организации обслуживания потребителей и (или) туристов в сфере сервисной деятельности;</p> <p>владеть: методами и технологиями организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов</p>


4. Общая трудоемкость дисциплины

Объем трудоемкости дисциплины в зачетных единицах (всего) - 4, 144 ч.

5. Образовательные технологии

В ходе изучения дисциплины используются как традиционные методы и формы обучения (лекции, в т.ч. с элементами проблемного изложения, семинарские, практические занятия с технологиями проблемного обучения), так и интерактивные формы проведения занятий (групповая работа, дискуссии, решение ситуационных задач, анализ видеоматериалов и презентаций и др.).

При организации самостоятельной работы используются следующие образовательные технологии: аналитические задания (сравнительный анализ, решение ситуационных задач); практические задания, самостоятельная работа, сопряженная с основными аудиторными занятиями (проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического, программного обеспечения дисциплины, профессиональных баз данных, информационно-справочных систем); подготовка к промежуточной аттестации; самостоятельная работа под контролем преподавателя в форме плановых консультаций, творческих контактов, внеаудиторная самостоятельная работа при

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет	Форма	
Ф – Аннотация рабочей программы дисциплины		

выполнении студентом домашних заданий учебного и творческого характера.

6. Контроль успеваемости

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды текущего контроля: устный опрос, аналитические и практические задания, участие в групповой работе, тестирование.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.