


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 спецификой 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

Код и наименование	Перечень планируемых результатов обучения по
--------------------	--

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


реализуемой компетенции	дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
ПК-3 - Способен к обеспечению стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания	<p><b>знать:</b> основные понятия сферы сервисной деятельности, ее виды и особенности; - принципы классификации услуг и их характеристики; - требования к стандартам качества и безопасности услуг в сервисной деятельности; <i>ИД-1<sub>ПК3</sub></i> Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p> <p><b>уметь:</b> анализировать и оптимизировать систему организации сервиса на предприятии; обеспечивать стандарты качества и нормы безопасности комплексного туристского обслуживания; <i>ИД-2<sub>ПК3</sub></i> Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.</p> <p><b>владеть:</b> <i>ИД-3<sub>ПК3</sub></i> Обеспечивает соблюдение стандартов качества и норм безопасности в процессе комплексного туристского обслуживания клиентов</p>
ПК-4 Способен к организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов	<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»;</p> <p><b>уметь:</b> <i>ИД-1<sub>ПК4</sub></i> Организует процессы качественного обслуживания потребителей и (или) туристов на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. <i>ИД-2<sub>ПК4</sub></i> Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов предприятия туристской индустрии</p> <p><b>владеть:</b> методами и технологиями организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов <i>ИД-4<sub>ПК4</sub></i> Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p>

#### 4. Общая трудоемкость дисциплины

Объем трудоемкости дисциплины в зачетных единицах (всего) - 3, 108 ч.

#### 5. Образовательные технологии

В ходе изучения дисциплины используются как традиционные методы и формы обучения (лекции, в т.ч. с элементами проблемного изложения, семинарские,

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

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 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.