

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## Б1.В.ОД.7 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

**Общая трудоёмкость дисциплины** составляет 4 з.е./108 астр.ч./144 акад.ч.

**Место дисциплины в структуре образовательной программы:** вариативная часть.

**Форма промежуточной аттестации** – экзамен.

**Компетенции обучающегося, формируемые в процессе освоения дисциплины:**

<i>Код</i>	<i>Содержание компетенции</i>
<b>ОПК-2</b>	способность организовывать работу исполнителей
<b>ПК-6</b>	готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений

**Цель** освоения дисциплины - формирование базовых теоретических знаний и практических навыков в области оказания услуг в индустрии туризма и гостеприимства.

Сервисная деятельность - наука о нормах и требованиях, регулирующих отношения между людьми в процессе сервисной трудовой деятельности. Она вырабатывает и определяет правила, нравственные нормативы применительно к конкретным, специальным видам сервиса с позиции профессионально-этических требований к работнику и включает в себя: моральные и правовые нормы, принципы, установки во взаимоотношениях людей в сервисном процессе и исторически сформировавшиеся национальные традиции.

**Задачи** изучения дисциплины:

- ознакомить обучающихся с основными понятиями, закономерностями и принципами сервисной деятельности;
- развить специфические профессиональные установки и способности взаимодействия с потребителями в процессе осуществления сервисной деятельности;
- обучить навыкам организации высококлассного обслуживания в туризме с позиции профессионально-этических требований и исторически сформировавшихся национальных традиций.

### Содержание дисциплины

Тема 1. Сфера сервиса: основные понятия.

Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

Тема 3. Исторические этапы развития сервисной деятельности.

Тема 4. Основы теории услуг и организации обслуживания.

Тема 5. Сервисная деятельность как процесс предоставления услуги.

Тема 6. Этика и психология сервисной деятельности.