

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>
ОПК-3	способность организовывать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
ПК-13	способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

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.