

43.03.03 «Гостиничное дело», бакалавриат
«Гостиничная деятельность»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Б1.О.15 Сервисная деятельность

наименование дисциплины по учебному плану

Дисциплина обязательной части учебного плана

статус дисциплины

Очная, заочная

форма обучения

Составитель: Оргина Е.В., к.э.н., доцент кафедры СКСиТ



Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	Создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	<ol style="list-style-type: none">1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека2. Вопросы истории развития сервиса в России3. Виды сервисной деятельности4. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика5. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса6. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности7. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению8. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания
Формируемые компетенции (коды)	ОПК- 3
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	ОПК- 3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Б1.О.17 Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Б1.О.21 Гигиена и санитария предприятий гостинично-ресторанного комплекса Б1.О.24 История туризма и гостеприимства Б1.О.29 Культура здорового образа жизни и здорового питания

	Б2.О.02(Пд) Преддипломная практика
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа, консультации
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)	экзамен