

43.03.03 «Гостиничное дело», бакалавриат

Гостиничная деятельность

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Б1.О.10 Сервисная деятельность

Блок 1 «Дисциплины (модули)» Обязательная часть

Очная, заочная

Составитель аннотации – Оргина Е.В., к.э.н., доцент кафедры СКС иТ

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ/час)	3/108
Цель изучения дисциплины	Получение системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг, и прогрессивных методах обслуживания.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека 2. Вопросы истории развития сервиса в России 3. Виды сервисной деятельности 4. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Разновидность услуг и их характеристика 5. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса 6. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности 7. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению 8. 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)
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	Б1.О.22 История туризма и гостеприимства,
Образовательные технологии	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа
Формы текущего контроля успеваемости	Контрольная работа, доклад, тестирование.
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Экзамен

Зав. кафедрой СКСиТ

Стародуб К.А.