

43.03.03 Гостиничное дело
бакалавриат
Профиль «Гостиничная деятельность»

АННОТАЦИЯ
 рабочей программы дисциплины
Сервисная деятельность
 дисциплина обязательной части,
 форма обучения – заочная

Составитель аннотации – Удотова О.А., к.т.н., доцент кафедры УТТС



Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	формирование у студентов системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	Природа и характер сервисной деятельности. Становление и развитие сервисной деятельности. Психология процесса обслуживания. Классификация услуг. Теория организации обслуживания. Характеристика инноваций в сервисной деятельности. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности. Стандарты качества и сертификации услуг индустрии гостеприимства
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	Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг; История туризма и гостеприимства; Гигиена и санитария предприятий гостинично-ресторанного комплекса; Культура здорового образа жизни и здорового питания.
Образовательные технологии	Преподавание дисциплины ведется с применением: 1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам; 2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати; 3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций
Формы текущего контроля успеваемости (контрольная, работа, коллоквиум, тест и т.п.)	Выполнение контрольной работы, доклад по результатам выполнения индивидуального задания
Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	экзамен

Зав. кафедрой управления и технологий в туризме и сервисе



С.В. Гриненко