

Приложение к рабочей программе дисциплины
«Сервисная деятельность»

43.03.03 Гостиничное дело
бакалавриат
Профиль «Гостиничная деятельность»

АННОТАЦИЯ

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

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)	Комплексный подход исследования человека как целостности. Основные индивидуальные потребности и психофизические возможности человека, и их связь с социальной активностью. Потребности человека и средства их удовлетворения. Основные характеристики сервиса как сферы услуг. Модели поведения потребителя. Природа и характер сервисной деятельности. Становление и развитие сервисной деятельности. Социально-культурная сфера обслуживания. 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 (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
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	История туризма и гостеприимства; Культура здорового образа жизни и здорового питания; Гигиена и санитария предприятий индустрии гостеприимства; Стандартизация, безопасность и контроль качества гостиничных услуг; Преддипломная практика
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.
Форма промежуточной аттестации	экзамен