

43.03.03 Гостиничное дело
бакалавриат
Профиль «Санаторно-курортная деятельность»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Сервисная деятельность

дисциплина обязательной части,
 форма обучения – очная

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. Социально-культурная сфера. Психология процесса обслуживания. Классификация услуг. Теория организации обслуживания. Характеристика инноваций в сервисной деятельности. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности. Стандарты качества санаторно-курортного лечения
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 Осуществляет оказание гостинично-ресторанных услуг в соответствии с заявленным качеством и обеспечивает их стандартизацию и сертификацию; ОПК-3.3 Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	История туризма и гостеприимства
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	Устный опрос, доклад по результатам выполнения индивидуального задания
Форма промежуточной аттестации	экзамен

Зав.кафедрой УТТС



С.В. Гриненко