

## «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

### Б1.В.ОД.4

Дисциплина «Сервисная деятельность» предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», квалификации бакалавр, входит в вариативную часть обязательных дисциплин блока 1.

#### **1. Цели и задачи дисциплины**

*Целью* освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы теоретических знаний и практических навыков в формировании и оказании услуг в сфере туризма и гостеприимства.

*Основными задачами дисциплины являются:*

- формирование у студентов теоретического и практического понимания организации обслуживающей деятельности;
- изучение специфики становления и совершенствования системы обслуживания в различные периоды развития общества;
- освоение форм, методов и новых подходов к осуществлению процесса обслуживания.

#### **2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата**

Дисциплина «Сервисная деятельность» является обязательной дисциплиной вариативной части блока Б1 учебного плана образовательной программы высшего образования.

Курс «Сервисная деятельность» рассматривает методологию организации и технологические особенности предоставления туристских и гостиничных услуг. В ходе изучения курса «Сервисная деятельность» обучающихся раскрываются особенности организации трудовых процессов, а так же специфика сервиса, характерная для предприятий туризма и гостеприимства.

Дисциплина «Сервисная деятельность» связана с предшествующими и смежными дисциплинами «Человек и его потребности», «Речевая коммуникация».

Дисциплина «Сервисная деятельность» связана с последующими дисциплинами «Технология гостиничной деятельности» и «Проектирование гостиничной деятельности».

#### **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины**

В данном разделе содержится описание перечня планируемых результатов обучения по дисциплине «Сервисная деятельность» соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки:

**ПК-6** - готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовностью

к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений;

**ПК-7** - готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

• **Знать:**

- организацию процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
- способы обеспечения стандартов качества и норм безопасности

комплексного гостиничного и туристского обслуживания.

• **Уметь:**

- самостоятельно разрабатывать программы обслуживания потребителей туристских и гостиничных услуг;

- организовать процесс обслуживания потребителя.

• **Владеть:**

- технологиями использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в гостиничной индустрии;

- формами и методами эффективного общения с потребителями гостиничного продукта.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.