

«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Б1.Б.19

Дисциплина «Сервисная деятельность» предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», квалификации бакалавр, входит в базовую часть блока 1.

1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы теоретических знаний и практических навыков в формировании и оказания 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 ОПОП бакалавриата

Дисциплина «Сервисная деятельность» является обязательной дисциплиной базовой части учебного плана образовательной программы высшего образования МосГУ.

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 также специфика сервиса, характерная для предприятий туризма и гостеприимства.

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

Дисциплина «Сервисная деятельность» связана с последующими дисциплинами «Организация туристской деятельности», «Технология продаж», «Стандартизация, сертификация и классификация в туристской индустрии».

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 43.03.02 «Туризм».

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

- **ОПК-3** способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов

- **ПК-9** готовность к применению инновационных технологий в туристской деятельности и новых форм обслуживания потребителей и (или) туристов

- **ПК-12** способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии

- **ПК-13** способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

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.