

Аннотация дисциплины Б.1.1.19 Дисциплина. Сервисная деятельность

Дисциплина "Сервисная деятельность" изучается обучающимися по основной профессиональной образовательной программе "Сервис в индустрии гостеприимства" направления подготовки "43.03.01 Сервис".

Дисциплина изучается в 3, 4 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 192/7 часов/з.ед. Самостоятельная работа заключается в выполнении работ, указанных в разделе 4.

В ходе изучения дисциплины осуществляется текущий контроль в форме технологии рейтингового контроля в соответствии с технологической карты дисциплины, размещенной на электронном курсе, а также промежуточный контроль в форме зачет, экзамен.

Целью изучения дисциплины является формирование следующих компетенций:

1. ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
2. ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
3. ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
4. ПК-2 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

В ходе изучения дисциплины последовательно рассматриваются темы:

1. Введение в дисциплину «Сервисная деятельность».
2. Модели человека и его потребностей в истории философии.
3. Классификация потребностей в философском аспекте.
4. Классификация потребностей в экономическом аспекте.
5. Факторы внешнего влияния на потребителей.
6. Факторы внутреннего влияния на потребителей
7. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей
8. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
9. Понятие «контактной зоны» как сфера реализации сервисной деятельности
10. Классификация услуг и сервисной деятельности
11. Разновидность услуг и их свойства
12. Теоретические основы организации обслуживания
13. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания

Основными стратегическими образовательными технологиями являются: лекционные занятия, практические занятия.

В рамках указанных технологий применяются тактические образовательные технологии: деловая игра, задания, классическая лекция.