

Аннотация дисциплины Б.1.1.17 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 2, 3, 4 семестре. Общая трудоемкость дисциплины составляет 252/7 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 без контрольной акции, 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. Теоретические основы организации обслуживания, основные этапы
3. Понятие «контактной зоны» как сфера реализации сервисной деятельности
4. Взаимоотношение специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления СД
5. Разновидность услуг и их свойства. Классификация услуг

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

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