

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 15.05.2023 11:28:25
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a0153148351ee38dc3404963126

Аннотация

рабочей программы учебной дисциплины Б1.В.02 Сервисная деятельность направления подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело профиль Гостиничная деятельность

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций, технологий в гостиничной сфере.

Задачи дисциплины:

- выработка у студентов представлений о содержании сервисной деятельности в современном обществе;
- овладение спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- формирование у студентов умения сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;
- знакомство с ролью современных инновационных технологий в создании услуг в сфере гостиничного, санаторно-курортного, ресторанного и туристского обслуживания;
- изучение стандартов сервисного обслуживания;
- изучение истории становления и развития сервисной деятельности.

Дисциплина входит в перечень дисциплин, формируемых участниками образовательного процесса. Она имеет предшествующие логические и содержательно-методические связи с дисциплиной «Организация гостиничной деятельности», а также сопутствующие связи с дисциплинами «Психология», «Человек и его потребности»

Дисциплина направлена на изучение основных видов сервиса гостиничной индустрии, классификационных характеристик услуг, методов изучения поведения потребителя, освоение технологии работы с клиентами в «контактной зоне».

Основные блоки и темы дисциплины: Сервисная деятельность в жизни современного общества. Основы теории организации обслуживания.

В процессе освоения дисциплины у бакалавров формируются следующие компетенции:

ПКУВ-1. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере

Индикаторы формирования компетенции:

ПКУВ-1.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий;

ПКУВ-1.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности;

ПКУВ-1.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья

ПКУВ-5. Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения

Индикаторы формирования компетенции:

ПКУВ-5.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения

ПКУВ-5.3. Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- новейшие виды сервисной деятельности, содержание основных категорий сервиса;
- теории организации обслуживания, способы и средства оказания услуг, социальное значение контакта в сервисной деятельности, основные направления внедрения инноваций в сервис индустрии гостеприимства;
- особенности организации работы по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц;

уметь:

- обеспечить взаимосвязь с потребителем; проводить стратификацию клиентской базы по различным критериям;
- выявлять потребности клиентов; систематизировать эти потребности;
- устанавливать и управлять взаимоотношениями с клиентами; проводить анализ уровня удовлетворенности клиентов объемом и уровнем предоставленного;
- разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещения;

владеть:

- методами поиска, отбора и внедрения инноваций в деятельность предприятий сферы гостеприимства;
- техникой формирования компонентов сервиса для различных сегментов клиентской базы;
- навыками разработки внутренних стандартов и регламентов процессов сервисного обслуживания на уровне подразделений средств размещения.

Дисциплина «Сервисная деятельность» изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими занятиями, выполнением тестовых заданий, самостоятельной работы над учебной литературой и завершается зачетом и экзаменом.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 180 часов, 5 зачетных единиц.

Вид промежуточной аттестации: зачет, экзамен.

Разработчик:
канд. экон. наук

Зав. выпускающей кафедрой
направления



Кумпилова А.Р.

Кумпилова А.Р.