Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Задорожная Людмила Ивановна
Должность: Проректор по учебной работе
Дата подписания: 03.09.2024 13:10:38
Уникальный программный ключ:
faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

Аннотация

рабочей программы учебной дисциплины *"Б1.В.12.01 Сервисная деятельность"*

направления подготовки бакалавров *"43.03.02 Туризм"*

профиль подготовки *"Технология и организация туроператорских и турагентских услуг"*

программа подготовки *"бакалавр"*

Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

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

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.

Основные блоки и темы дисциплины

Раздел дисциплины
Сервисная деятельность в жизни современного общества
Основы теории организации обслуживания
промежеточная аттестация

Место дисциплины в структуре ОП

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

В результате изучения дисциплины бакалавр должен обладать следующими компетенциями:

ПКУВ-5: Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоорентированных технологий		
ПКУВ-5 .1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов и потребностей туристов и других заказчиков услуг		
технологии обслуживания клиентов, технологическую документацию и	исследовать и учитывать запросы потребителей при организации	навыками обслуживания туристов в соответствии с этнокультурными,

информационные ресурсы; потребителей туристического продукта их запросы, потребности и ключевые ценности.	обслуживания туристов и других заказчиков туристских услуг; формировать взаимоотношения с потребителями.	историческими, национальными и религиозными традициями на основе выявленного рыночного спроса.
ПКУВ-5: Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоорентированных технологий		
ПКУВ-5 .2 Изучает требования туристов, анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты		
туристский продукт, включающий основные дополнительные и сопутствующие туристические услуги, его разработку и проектирование программы туристического обслуживания;	изучать спрос на реализуемые туристские продукты с учетом требований потребителей на определенных сегментах рынка.	навыками анализа требований и запросов потребителей на туристские продукты
ПКУВ-5: Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоорентированных технологий		
ПКУВ-5 .3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания		
принципы и методы организации процессов обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	организовывать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	навыками организации процессов обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий
УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		
УК-2.2 Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений исходя из действующих правовых норм		
- основные понятия и категории права, ориентироваться в системе законодательства для реализации различных правовых документов по проектированию, конструированию, производству и сопровождению объектов профессиональной деятельности- необходимые для осуществления профессиональной деятельности системные знания в области экономики.	- воспринимать и обобщать информацию, а также юридические факты и возникающие в связи с ними правовые отношения- соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи в профессиональной деятельности	- навыками поиска требуемой правовой информации и подготовки базовых документов правового характера- навыками применения современного инструментария для решения экономических задач.
УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		
УК-2.3 Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время.		
основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач.	определять круг задач в рамках профессиональной деятельности	навыками применения современного инструментария для решения экономических задач
УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		
УК-2.4 Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта.		
необходимые для осуществления профессиональной деятельности системные знания в области экономики.	проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения, анализировать альтернативные варианты; определять круг задач в рамках профессиональной деятельности; - планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов.	методикой построения, анализа и применения моделей для оценки состояния и прогноза развития экономических процессов, и явлений
УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		
УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в соответствии с действующим законодательством		
понятия государства, права, нормы права; основы конституционного строя России; основы гражданского, трудового, административного, уголовного, экологического и семейного права; содержание правового статуса человека и гражданина, способы осуществления и защиты гражданами своих прав и свобод.- основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач	- работать с нормативными и правовыми документами, критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков;- определять круг задач в рамках профессиональной деятельности.	- навыками использования нормативных и правовых документов; способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права- методикой построения, анализа и применения моделей для оценки состояния и прогноза развития экономических процессов, и явлений.
ПКУВ-5: Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоорентированных технологий		
ПКУВ-5 .2 Изучает требования туристов, анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские		

продукты		
туристский продукт, включающий основные дополнительные и сопутствующие туристические услуги, его разработку и проектирование программы туристического обслуживания;	изучать спрос на реализуемые туристские продукты с учетом требований потребителей на определенных сегментах рынка.	навыками анализа требований и запросов потребителей на туристские продукты

Дисциплина "Сервисная деятельность" изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими, лабораторными занятиями, выполнением контрольных работ, самостоятельной работы над учебной и научно-технической литературой и завершается экзаменом.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 108 часа, 3 зачетные еденицы.

Вид промежуточной аттестации: Экзамен Зачет.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 25.08.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 31.08.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 31.08.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна