

## АННОТАЦИЯ

к рабочей программе учебной дисциплины «Сервисная деятельность»  
Направление подготовки бакалавров 43.03.02 – «Туризм»  
Профиль подготовки «Технология и организация туристской деятельности»

Кафедра туризма и сервиса

<b>Цель изучения дисциплины</b>	сформировать у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности в сфере туристской индустрии, позволяющих анализировать сервисную деятельность, организовывать процесс предоставления услуг, обеспечивать качество оказания услуг и применять клиентоориентированные технологии обслуживания потребителей.
<b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</b>	Тема 1. Сервис как специфический вид деятельности Тема 2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности Тема 3. История развития сервиса в России Тема 4. Сервисная деятельность в развитых странах Тема 5. Сервисная деятельность в развивающихся странах Тема 6. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг Тема 7. Рынок услуг Тема 8. Качество и оценка качества услуг Тема 9. Сервисная деятельность как объект правовых отношений Тема 10. Эффективность сервисной деятельности Тема 11. Сервисная организация Тема 12. Информационный сервис  Тема 13. Организация обслуживания потребителей услуг Тема 14. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания Тема 15. Организация рабочего места на предприятиях сервиса Тема 16. Профессиональное поведение и этикет в сервисной деятельности Тема 17. Культура общения с клиентами Тема 18. Контактная зона Тема 19. Конфликты в сервисной деятельности Тема 20. Жалобы при обслуживании клиентов Тема 21. Сервисная деятельность в индустрии туризма Тема 22. Сервис на транспорте Тема 23. Сервис недвижимости и ЖКХ Тема 24. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг
<b>Пререквизиты дисциплины</b>	<b>Пререквизиты дисциплины:</b> Дисциплина «Сервисная деятельность» базируется на освоении студентами учебного курсов «Деловые коммуникации и культура речи», в частности применения теоретических знаний деловых коммуникаций для организации сервисной деятельности на предприятиях сферы туризма, «Менеджмент в туризме и сервисе», «Экономика организации», «Правовые основы профессиональной

	деятельности».
<b>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</b>	(ПКО-4) Способен организовывать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий
<b>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</b>	<p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• понятие и сущность сервисной деятельности;</li> <li>• формы и методы обслуживания, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий, характеристики качества обслуживания, основные потребности потребителя, структуру обслуживания;</li> <li>• жизненный цикл услуги и сервисного продукта;</li> <li>• понятие качества услуг, основные факторы сферы услуг, определяющие качество обслуживания;</li> <li>• методы и классификацию методов контроля и оценки показателей качества услуг</li> <li>• функции и задачи сервисного предприятия;</li> <li>• сущность и структуру процесса оказания услуги;</li> <li>• новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания;</li> <li>• понятие инновационных процессов как фактора изменения сервисной деятельности;</li> <li>• понятие концепции услуги;</li> <li>• особенности внедрения новых технологий предоставления услуг.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• характеризовать потребности в услугах и в обслуживания потребителей с учетом их запросов;</li> <li>• применять клиентоориентированные технологии в процессе обслуживания потребителей;</li> <li>• применять методы оценки качества услуг;</li> <li>• контролировать стандарты и безопасности обслуживания</li> <li>• планировать и осуществлять процесс оказания услуг в организациях сферы туризма;</li> <li>• использовать разные приемы изучения потребительских запросов, обращаться с клиентами в случае их недовольствия и жалоб;</li> <li>• применять методы диагностики потребностей потребителей, мотивов потребителей услуг, выделять главные психологические особенности потребителя;</li> <li>• применять новые технологии в сфере услуг, новые формы обслуживания, в том числе внедрение технологий информационного сервиса на предприятиях и организациях сферы туризма.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• навыками осуществления оценки качества услуг, контроля и оценки показателей качества услуг в процессе оказания услуг;</li> <li>• навыками оценки эффективности сервисной деятельности;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• концептуальными основами и способами организации процесса предоставления услуг потребителю на основе нормативно-правовых актов;</li> </ul> <p>навыками организации качественного обслуживания потребителей с учетом их запросов и применением клиентоориентированных технологий, а также современных информационных и коммуникационных в сфере туризма.</p>
<b>Используемые инструментальные и программные средства:</b>	Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет Microsoft Office, 7-Zip, AcrobatReader.
<b>Формы текущего контроля:</b>	<p>Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>тестирование;</i></li> <li>– <i>устный опрос;</i></li> <li>– <i>письменные ответы на вопросы.</i></li> </ul> <p>Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, владеть) используются следующие процедуры и технологии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>практические задания, включая анализ текстов, анализ статей, подготовка и выступления с докладами, презентациями, защита индивидуальных заданий.</i></li> </ul>
<b>Форма промежуточного контроля знаний:</b>	Зачет, экзамен

Составитель аннотации

Суханова К.А.

Заведующий кафедрой ТиС

Гужова Д.И.

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 43.03.02

Арсеев О.Б.

