

АННОТАЦИЯ

учебной дисциплины СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки бакалавров 43.03.03 - «Гостиничное дело»

Профиль подготовки «Гостиничная деятельность»

Кафедра коммерции и гостеприимства

<p>Цель изучения дисциплины</p>	<p>Создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания.</p>
<p>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека 2. Предпосылки возникновения сервисной деятельности 3. Специфика услуг как товара 4. Ценность услуги 5. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения 6. Теория организации обслуживания 7. Контактная зона 8. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания 9. Качество обслуживания и производительность 10. Общероссийские стандарты качества 11. Стратегические направления и конкурентоспособность 12. Жизненный цикл услуг 13. Сервис – компонент продажи товаров 14. Внутреннее обслуживание организации 15. Новые технологии в сфере услуг 16. Разработка и создание новых услуг
<p>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</p>	<p>ПК-6 - готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений</p> <p>ПК-7 - готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем</p> <p>ПК-11 - готовностью к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей</p>
<p>Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной учебной дисциплины</p>	<p>«Введение в гостеприимство», «Введение в специальность», «Технологии гостиничной деятельности», «Маркетинг гостиничного предприятия», «Дополнительные услуги гостиничного предприятия»</p>
<p>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды услуг и сервисной деятельности, их характеристики (ПК-6); - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности, историю развития сервиса (ПК-6); - теорию организации сервисного обслуживания в сфере предпринимательства (ПК-6); - основные понятия и термины, важнейшие концепции, методы

	<p>современной сервисной деятельности, направленной на потребителей (ПК-7);</p> <ul style="list-style-type: none"> - новые технологии в сфере услуг и способы внедрения инновационных технологий в сервисную деятельность гостиничных предприятий (ПК-11) <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений (ПК-6); - применять современные и инновационные технологии и новые формы обслуживания потребителей в сервисную деятельность гостиничных предприятий (ПК-7, ПК-11) <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности (ПК-6) - приемами практического применения методов сервисной деятельности (ПК-6, ПК-7, ПК-11) - навыками общения с клиентами в процессе осуществления сервисной деятельности, а также эффективного разрешения конфликтов (ПК-6).
Используемые инструментальные и программные средства:	Презентации (Power Point), электронные учебные материалы в Интернет, электронные рассылки по E-mail, рабочие тетради
Формы текущего контроля:	Контрольные работы, самостоятельные задания (в т.ч. домашние задания, доклады, кейсы), рейтинг-контроль
Форма промежуточного контроля:	Зачет, экзамен

Составитель аннотации

Г. Г. Генералова

Заведующий кафедрой КиГ



О. Б. Ярьс

Председатель учебно-методической комиссии
направления 43.03.03

О. П. Полоцкая