

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина: Б.1.В.31 Сервисная деятельность в туризме.

Направление подготовки: 43.03.02 «Туризм».

Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине:

знать: место сервиса в жизнедеятельности современного человека, основы теории организации обслуживания, основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя, содержание ключевых понятий в области сервисной деятельности, классификацию услуг и их характеристику, способы и средства оказания услуг, основные концепции и стратегии развития сервисной деятельности;

уметь: осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные действия в процессе сервисной деятельности, анализировать специальную и профессиональную литературу в данной области, понимать и решать конкретные проблемы и задачи в области предоставления услуг, применять теоретические концепции и методы сервисной деятельности в условиях конкретных ситуаций, демонстрировать творческий подход и собственное видение результата.

обладать компетенциями: способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);

способностью к профессиональному общению, обеспечению гармоничных и конструктивных взаимоотношений при выполнении профессиональных задач (ОПК-4).

Основные смысловые модули и темы учебной дисциплины:

Смысловой модуль 1. Теоретические аспекты развития сервиса

Тема 1. Сервисная деятельность в системе современных экономических отношений.

Тема 2. История развития сервиса.

Тема 3. Место сервиса в современной деятельности предприятия.

Тема 4. Теория организации обслуживания.

Смысловой модуль 2. Практические аспекты сервисной деятельности

Тема 5. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента

Тема 6. Жизненный цикл товара и жизненный цикл услуг.

Тема 7. Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания.

Тема 8. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Виды учебных занятий по дисциплине: лекции, практические занятия.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Разработчик

Зачурда А.А. с.и.к. преподаватель
(ФИО, ученая степень, ученое звание научно-педагогического работника)

Заведующий кафедрой

Ангелина И.А., д.э.н., доцент
(ФИО, ученая степень, ученое звание заведующего кафедрой)

