

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.6.1 Сервисная деятельность

по направлению подготовки: 43.03.02 «Туризм»

по профилю: «технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Квалификация (степень) выпускника: БАКАЛАВР

Выпускающая кафедра: Моды и технологии

Кафедра-разработчик рабочей программы: «Моды и технологии»

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «*Сервисная деятельность*» являются:

- а) ознакомление с основами сервисной деятельности, основами психологии сервисной деятельности, проблемами и перспективами сервисной деятельности;
- б) формирование у специалистов в данной области знаний по удовлетворению потребностей человека, вопросах связанных с видами сервисной деятельности, «контактных зонах», организации обслуживания, оказания услуг населению с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания

2. Содержание дисциплины «Сервисная деятельность»:

Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы истории развития сервиса в России. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Виды сервисной деятельности. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. Разновидность услуг и их характеристика. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

3. В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- 1) **Знать:** а) понятие сервиса как деятельности, потребности и услуги; б) проблемы и перспективы современного сервиса; в) основы психологии и этики сервисной деятельности; г) основные психологические процессы взаимодействия работника контактной зоны и потребителя.
- 2) **Уметь:** а) составлять представление о предпочтениях потребителя; б) выявлять потребности потребителя и попытаться определить его темперамент, этико-психологический тип потребителя; в) использовать полученные теоретические знания при анализе основных теоретических и практических направлений и проблем взаимодействия предприятия туристской индустрии и потребителей турпродуктов и услуг.
- 3) **Владеть:** а) навыками нахождения, обработки и анализа информации в области гостиничной деятельности; б) методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности.