

**АННОТАЦИЯ**  
рабочей программы по дисциплине  
**СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**  
основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки высшего образования  
**43.03.02 «Туризм»**

Профиль подготовки:

**Технология и организация спортивно-оздоровительных услуг**

Квалификация – бакалавр

Форма обучения – очная, заочная

## **1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ**

### **1.1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Рабочая программа учебной дисциплины «**Сервисная деятельность**» составлена в соответствии с учебным планом подготовки *бакалавров* по направлению **43.03.02 Туризм** в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и утвержденными стандартами и положениями Университета.

Целью освоения дисциплины является освоение студентами системы научно-практических знаний, умений и компетенций в области сервисной деятельности и реализация их в своей профессиональной деятельности.

### **1.2. ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:**

Результаты освоения дисциплины определяются способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

*Бакалавр* по направлению подготовки 43.03.02 Туризм должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности и профилем подготовки:

*научно-исследовательская деятельность:*

- адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий туристской индустрии;

*производственно-технологическая деятельность:*

- применение современных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг в соответствии с требованиями потребителей и (или) туристов;

- использование информационных и коммуникативных технологий в процессе разработки и реализации туристского продукта;

*сервисная деятельность:*

- обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;

- организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование клиентурных отношений;

- разработка внутренних нормативных документов по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.

### **1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:**

Дисциплина относится к Блоку 1 *вариативной* части (вузовский компонент). В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе (3 семестр) по очной форме обучения, на 3 курсе (5 семестр) по заочной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: *экзамен*. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и компетенции студента, полученные по следующим дисциплинам: правоведение, экономика, человек и его потребности (для очной формы обучения); правоведение, экономика, психология, правовые основы туризма и сервиса (для заочной формы обучения).

#### 1.4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

1.4.1. В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

**а) общепрофессиональные (ОПК):**

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

**б) профессиональными (ПК):**

- способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-12);

- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

1.4.2. В результате изучения дисциплины студент будет:

Знать:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Основные потребности и психофизиологические возможности человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов (ПК-13);</li><li>• Историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания (ПК-12, ПК-13).</li></ul>
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Обеспечивать процесс обслуживания с учетом требований потребителей и нормативных документов (ПК-12, ПК-13);</li><li>• Работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности (ОПК-3).</li></ul>
Владеть:	<ul style="list-style-type: none"><li>• Методиками эффективного общения с потребителями туристского продукта (ПК-13);</li><li>• Навыками разработки процесса предоставления услуг (ОПК-3, ПК-12).</li></ul>

#### 1.5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

*очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	семестры			
		1	2	3	4
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>50*</b>			<b>50</b>	
В том числе:					
Лекции	20			20	
Практические занятия (ПЗ)					
Семинары (С)	30			30	
Лабораторные работы (ЛР)					
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>58</b>			<b>58</b>	
В том числе:					
Подготовка к текущим контролям	14			14	
Подготовка к рубежному контролю 1 (в не тестовой форме)	4			4	
Подготовка к рубежному контролю 2 (УМУ)	4			4	
Подготовка и сдача экзамена	36			36	
Вид промежуточной аттестации				экзамен	
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>Часы</b>	<b>108</b>		<b>108</b>	
	<b>зачетные единицы</b>	<b>3</b>		<b>3</b>	

\*\*\* В том числе 10 часов интерактивных занятий (круглый стол, дискуссия, разбор конкретной ситуации).

*заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
					5
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>10*</b>				<b>10</b>
В том числе:					
Лекции	4				4
Практические занятия (ПЗ)					
Семинары (С)	6				6
Лабораторные работы (ЛР)					
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>98</b>				<b>98</b>
В том числе:					
Подготовка к текущим контролям	38				38
Подготовка к рубежному контролю на кафедре – тестированию	4				4
Выполнение контрольной работы	20				20
Подготовка и сдача экзамена	36				36
Вид промежуточной аттестации Экзамен					экзамен
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>Часы</b>	<b>108</b>			<b>108</b>
	<b>зачетные единицы</b>	<b>3</b>			<b>3</b>

\*\*\*В том числе 2 часа интерактивных занятий (круглый стол).