

Направление подготовки 43.03.02 «Туризм» (бакалавриат)

ДИСЦИПЛИНА «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Цель освоения дисциплины: формирование системы профессиональных понятий, навыков сбора и обработки информации, умений применять знания в практической деятельности. Структура курса определяется логикой предмета и представляет собой систему понятий, которые в совокупности образуют целостное представление о комплексной характеристике данного вида деятельности. Описание этих основных понятий, рассмотренных применительно к сфере туризма, и составляет основу курса.

Задачи, решаемые в ходе изучения курса:

- изучить особенности сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей человека;
- изучить виды сервисной деятельности;
- изучить теорию организации обслуживания;
- сформировать необходимые умения для осуществления сервисной деятельности.

Требования к уровню освоения дисциплины. Дисциплина формирует следующие компетенции:

способность к самоорганизации и самообразованию;

способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту туристского продукта;

способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.

Общая трудоёмкость дисциплины: 5 ЗЕТ. Итоговый контроль – экзамен.

Основные разделы:

1. Введение. Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности.
2. Социально-культурная сфера и культура сервиса.
3. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг.
4. Качество услуги в сервисной деятельности.
5. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.
6. Организация обслуживания.
7. Сервисная деятельность в сфере туризма и гостеприимства.
8. Особенности структуры и деятельности предприятий сервиса Республики Коми.

Составитель: кандидат исторических наук Е.В.Ольшевская.