Аннотация рабочей программы дисциплины

*Б1.В.10.01 «Сервисная деятельность предприятий питания»*

Направление подготовки

*19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»*

Рабочая программа учебной дисциплины соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению *19.03.04 «Технология продукции и организация общественного питания»*

Дисциплина «Сервисная деятельность предприятий питания» входит в дисциплинарный модуль *Б1.В.10 «Модуль сервисных технологий»* вариативной части дисциплин учебного плана по направлению подготовки 19.03.04 «*Технология продукции и организация общественного питания*».

Дисциплина основывается на знании следующих дисциплин:

Б1.Б.19 Психология;

Б1.В.01 Деловая культура в ресторанном бизнесе;

Б1.В.10.04 Основы пищевой безопасности в ресторанном бизнесе.

Изучение дисциплины необходимо для дальнейшего изучения следующих дисциплин:

Б1.Б.11 Технология продукции общественного питания;

Б1.Б.13 Проектирование предприятий общественного питания;

Б1.В.02 Физиология питания;

Б1.В.05.02 Технология ресторанной продукции за рубежом;

Б1.В.05.03 Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания;

Б1.В.07 Традиции и культура питания народов мира;

Б1.В10.02 Дипломатический этикет и сервис в ресторанном деле.

## Цель дисциплины

Цели изучения курса «Сервисная деятельность предприятий питания»:

* создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания.

**Учебные задачи дисциплины**

Основными задачами изучения курса в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования являются:

* сформировать представление о сервисной деятельности,
* определить место сервиса в жизнедеятельности человека.
* изучить основные теоретические и практические подходы к сервису в сфере общественного питания, как виду деятельности, направленной на удовлетворение потребностей потребителя посредством оказания индивидуальных услуг;
* изучить сервисную деятельность как особого вида деятельность;
* изучить природу услуг, их основные характеристики;
* изучить методы и особенности обслуживания потребителей в сфере общественного питания.

Для успешного освоения дисциплины «Сервисная деятельность предприятий питания», студент должен:

**Знать:** - содержание ключевых понятий сервисной деятельности («услуга», «сервис», «клиент», «потребитель», «исполнитель», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «сервисные технологии», «индивидуальные формы обслуживания»);

- основные подходы понимания и описания поведения исполнителя и потребителя в процессе сервисной деятельности;

- понимать социальное значение общения, взаимосвязь общения в сервисной деятельности, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений;

**Уметь: -** понимать социальное и экономическое значение сервисной деятельности;

- иметь представление о теоретических и эмпирических законах удовлетворения потребностей другого человека, способах и средствах оказания услуг, о месте сервиса в жизнедеятельности человека, о способах практического применения знаний в области сервисной деятельности;.

**Владеть:** - навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом оказания услуги;

- навыками работы с учебной литературой и электронными базами данных.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

**ОК – 5 –** Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

**ОК – 6 –** Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

**ОПК – 5 –** Готовность к участию во всех фазах организации производства и организации обслуживания на предприятиях питания различных типов и классов.

**ПК – 7 –** Способность анализировать и оценивать результативность системы контроля деятельности производства, осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития индустрии питания и гостеприимства.

**ПК – 10 –** Способность определять цели и ставить задачи отделу продаж по ассортименту продаваемой продукции производства и услугам внутри и вне предприятия питания, анализировать информацию по результатам продаж и принимать решения в области контроля процесса продаж, владеть системой товародвижения и логистическими процессами на предприятиях питания.

**ПК – 15 –** Способность осуществлять поиск, выбор и использование новой информации в области развития потребительского рынка, систематизировать и обобщать информацию.

**ПК -19 -** Владение нормативно-правовой базой в области продаж продукции производства и услуг.

**Содержание разделов дисциплины**

**Раздел 1. Теория услуг**

Тема 1.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Тема 1.2. Предпосылки возникновения сервисной деятельности. Тема 1.3. Услуга как специфический продукт.

*Формируемые компетенции: ОК-5, ОК-6, ОПК-5, ПК -7, ПК-10, ПК-15.*

**Раздел 2. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека**

Тема 2.1. Сервис и его особенности. Тема 2.2. Место и роль общения участников сервисной деятельности.

*Формируемые компетенции: ОК-5, ОК-6, ОПК-5, ПК -7, ПК-10, ПК-15.*

**Раздел 3. Теория обслуживания**

Тема 3.1. Организация обслуживания потребителей. Тема 3.2. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности. Тема 3.3. Категории потребителей и особенности обслуживания в сфере общественного питания. Тема 3.4. Сервис и сервисные технологии в сфере общественного питания*.*

*Формируемые компетенции: ОК-5, ОК-6, ОПК-5, ПК -7, ПК-10, ПК-15.*

Объем дисциплины 4 з.е./144 часов, контактные часы 44, в том числе аудиторных часов 42: 14 часов лекций, 28 часов практических и семинарских занятий, 2 часа электронное обучение.

Форма промежуточного контроля: 2сем. – к.р., экзамен.

Семестр – 2.

Разработчик: старший преподаватель кафедры технологии и организации питания и услуг И.Г.Пестова.