Аннотация рабочей программы дисциплины *«Сервисная деятельность»*

специальности *43.02.11 «Гостиничный сервис»*

Рабочая программа учебной дисциплины соответствует требованиям ФГОС СПО по специальности *43.02.11 «Гостиничный сервис»*

1. **Место дисциплины в структуре**

Дисциплина относится к математическому и общему естественнонаучному циклу ОП.09 ФГОС СПО.

1. **Цель и задачи дисциплины, требования к результатам освоения дисциплины**

В результате освоения дисциплины студент должен:

**Уметь:**

* работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
* находить пути благоприятного разрешения конфликтов в процессе обслуживания;
* соблюдать требования современного этикета;
* осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности.

**Знать:**

* историю развития сервиса;
* виды сервисной деятельности;
* принципы классификации услуг и их характеристики;
* теорию организации обслуживания;
* этику сферы бизнеса и услуг, этику партнерских отношений; этику обслуживания;
* нормативно- законодательную базу, регламентирующую сервисную деятельность
1. **Формируемые компетенции**

ОК-1; ОК-2; ОК-3; ОК-4; ОК-5; ОК-6; ОК-7; ОК-8; ОК-9; ПК 1.1; ПК 1.2; ПК 1.3; ПК 2.1; ПК 2.2; ПК 2.3; ПК 2.4; ПК 2.5; ПК 2.6; ПК 3.1; ПК 3.2; ПК 3.3; ПК 3.4; ПК 4.1; ПК 4.2

1. **Содержание дисциплины (содержание разделов дисциплины, разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами, разделы дисциплины и виды занятий)**

*Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности*

Тема 1.1. Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в

дореволюционной России.

Тема 1.2.Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX веке.

*Раздел 2. Организация сервисной деятельности*

Тема 2.1.Виды сервисной деятельности. Понятие и отраслевая структура сферы сервиса.

Тема 2.2. Предприятия, оказывающие услуги населению.

Тема 2.3. Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая, этическая и эстетическая культура сервиса.

Тема 2.4.Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности.

*Раздел 3.Услуга как специфический продукт*

Тема 3.1. Изучение потребностей человека как основа формирования сервисной деятельности.

Тема 3.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации.

*Раздел 4. Качество услуг*

Тема 4.1. Показатели качества услуг и уровня обслуживания населения.

Тема 4.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения.

*Раздел 5. Понятие сервисных технологий*

Тема 5.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания

Тема 5.2. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания

1. **Объем дисциплины:** 44 (в том числе ауд.– 32, см. р. – 12).
2. **Форма промежуточного контроля:** дифференцированный зачет
3. **Семестр**: 2

Разработчик:

Преподаватель техникума ПИ (ф) РЭУ им. Г.В. Плеханова Знаменская Е.К.