

## **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Дисциплина МДК.05.06 Сервисная деятельность

**Семестр:** 3

**Количество часов:** 135

**Промежуточная аттестация:** зачет

### **Место дисциплины в структуре ООП:**

Дисциплина «Сервисная деятельность» относится к вариативной части общепрофессиональных дисциплин профессионального цикла ПМ.05 учебного плана.

Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин «Введение в специальность», «Организация продаж гостиничного продукта», «Организация питания в гостиницах и туристских комплексах», «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг» на предшествующих этапах обучения, при этом обеспечивается практическое овладение навыками управления в своей профессии на основе преемственности в обучении: средняя общеобразовательная школа – вуз – послевузовское обучение (повышение квалификации, самообразование).

Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Выполнение работ по профессии «Администратор гостиницы», «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

### **Цель и задачи освоения дисциплины:**

- Целью освоения дисциплины является формирование компетенций, способствующих студентам рассмотреть вопросы значения и места сервиса в жизнедеятельности человека, принципы удовлетворения потребностей человека, составляющие качества услуг, организацию и обслуживание потребителей услуг. Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:
- в области профессиональной деятельности:
- организация процесса предоставления услуг;
- запросы потребителей гостиничного продукта;
- процесс предоставления услуг;
- технологии формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта;
- средства труда: оргтехника, правовые, нормативные и учетные документы;
- первичные трудовые коллективы.

### **Содержание дисциплины:**

сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей

человека. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Услуга как специфический продукт, составляющие качества услуг. Виды сервисной деятельности, понятие и отраслевая структура сферы сервиса. Предприятия, оказывающие услуги населению. Организация обслуживания потребителей услуг. Правила обслуживания населения. Понятие сервисных технологий. Новые виды услуг, прогрессивные формы обслуживания и их внедрение.

**В результате освоения учебной дисциплины** обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями: ОК-2; ОК-4; ПК-2.1; ПК-2.5; ПК-2.6.

### **Образовательные технологии:**

Дисциплина предполагает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: проведение ситуативно-ролевых игр; ситуационных задач.

Краткое описание указанных технологий:

#### *Проведение ситуативно-ролевых игр*

Речь идет о разыгрывании участниками пары или группы сценки с заранее распределенными ролями в интересах овладения определенной поведенческой или эмоциональной стороной жизненных ситуаций. Ролевая игра проводится в парах или небольших группах. Участники получают задание, или представляют собственную анимационную программу, распределяют роли, обыгрывают ситуацию и представляют всей группе с непосредственным вовлечением в действие различных участников группы.

#### *Ситуационные задачи*

Ситуационные задачи позволяют интегрировать знания, полученные в процессе изучения разных предметов. При этом они могут предусматривать расширение образовательного пространства ребенка. Решение ситуационных задач, базирующихся на привлечении школьников к активному разрешению учебных проблем, тождественных реальным жизненным, позволяет школьнику овладеть умениями быстро ориентироваться в разнообразной информации, самостоятельно и быстро отыскивать необходимые для решения проблемы сведения и, наконец, научиться активно, творчески пользоваться своими знаниями.

**Составитель:** Н.И. Рыжова, кафедра социально-культурного сервиса и туризма