



Министерство культуры Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный институт культуры»

Аннотация рабочей программы дисциплины
«Основы сервисной деятельности»

**АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ
«ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Направление	43.03.02 Туризм
Направленность	Организация экскурсионных услуг
Кафедра:	туризма и социально-культурного сервиса
Зав. кафедрой:	Лескова Г.А.
Исполнено	Шкуропат С.Г.
Факультет:	социально-культурных технологий
Форма обучения:	очная, заочная
Объем в зач. ед.:	6
Форма промежуточной аттестации:	экзамен

Санкт-Петербург
2016

Санкт-Петербургский государственный институт культуры	Стр. 2 из 2
АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»	Версия: 1

Дисциплина «Основы сервисной деятельности» посвящена рассмотрению основных тенденций развития сервисной деятельности на современном этапе, формах и технологиях обслуживания, принципам формирования услуг с учетом инноваций в технологиях и социально - экономической сфере.

Курс предполагает формирование у студентов творческого подхода к сервисной деятельности, развитие сервисных компетенций, навыков клиенториентированного подхода в обслуживании потребителей.

Особое внимание уделяется вопросам построения эффективного взаимодействия с потребителями туристских услуг, раскрытию основных факторов влияющих на культуру обслуживания.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине:

ПК-4 - способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.

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

Темы занятий:

1. Введение. Сфера сервиса: основные понятия.
2. Исторические этапы сервисной деятельности
3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
4. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение
5. Сервисная деятельность в сфере туризма и гостеприимства
6. Сервисные технологии
7. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение
8. Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности
9. Современные направления развития сервиса

Образовательные технологии: тестирование, видеокейсы, ситуационные задачи, устный опрос, семинары с элементами дискуссии, творческие встречи.

Согласовано:
Начальник
учебно-методического управления



А.Н. Миронова