Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Худин Александр Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 04.02.2021 13:11:19
Уникальный программный ключ:
08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143141553b2haibee37e75a19

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное образовательное учреждение высшего образования
"Курский государственный университет"

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания
Ученого совета от 29.04.2019 г., №9

Рабочая программа дисциплины
Технологии сервисной деятельности

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: Гостинично-ресторанная деятельность

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 6 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:
экзамен(ы) 1

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	**1 (1.1)**		Итого	
Недель	18			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	36	36	36	36
Практические	36	36	36	36
Итого ауд.	72	72	72	72
Контактная работа	72	72	72	72
Сам. работа	108	108	108	108
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	216	216	216	216

Курск 2019

Рабочая программа дисциплины Технологии сервисной деятельности / сост. ; Курск. гос. ун-т. - Курск, 2019. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, утвержденным приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)"

Рабочая программа дисциплины "Технологии сервисной деятельности" предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль Гостинично-ресторанная деятельность

Составитель(и):

© Курский государственный университет, 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-3: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере

Знать:

теоретические основы сервисной деятельности, приниципы сервисной деятельности, закономерности функционирования сервисной деятельности

технологии обслуживания, технологии формирования гостиничного продукта

Уметь:

реализовывать технологии сервисной деятельности в гостиничной сфере

Владеть:

навыками обслуживания гостей в соответствии с учетом технологических новаций

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем	Вид занятий	Семестр / Курс	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	Раздел			
1.1	Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг.	Лек	1	2	0
1.2	Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.	Пр	1	2	0
1.3	Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг.	Ср	1	4	0
	Раздел 2. Социальные предпосылки возникновения и развитие сервисной деятельности	Раздел			
2.1	Теория постиндустриального общества	Лек	1	2	0
2.2	Этапы развития услуг в России	Пр	1	2	0
2.3	Этапы развития услуг в России	Ср	1	0	0
	Раздел 3. Технололгические особенности услуг как товара и ценность услуги	Раздел			
3.1	Технологические характеристики услуг	Лек	1	2	0
3.2	Модель ценности услуги	Пр	1	2	0
3.3	Модель ценности услуги	Ср	1	12	0
	Раздел 4. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	Раздел			
4.1	Клиенты и их потребности	Лек	1	6	0
4.2	Процесс принятия решения потребителями. Специфичные аспекты покупки услуги	Пр	1	6	0
4.3	Процесс принятия решения потребителем	Ср	1	12	0
	Раздел 5. Технологии организации обслуживания	Раздел			
5.1	Обслуживание как сервисная система	Лек	1	4	0

5.2	Система сервисных операций. Система предоставления услуг.	Пр	1	4	0
5.3	Система предоставления услуг	Ср	1	12	0
5.4	Контактная зона	Лек	1	4	0
5.5	Работа с жалобами потребителей	Пр	1	4	0
5.6	Работа с жалобами потребителей	Ср	1	16	0
5.7	Технологии эффективного решения конфликных ситуаций	Лек	1	4	0
5.8	Технологии эффективного решения конфликтных ситуаций	Пр	1	4	0
5.9	Технологии эффективного решения конфликтных ситуаций	Ср	1	16	0
5.10	Формы обслуживания	Лек	1	4	0
5.11	Формы обслуживания	Пр	1	4	0
5.12	Формы обслуживания	Ср	1	8	0
	Раздел 6. Качество процессов обслуживания	Раздел			
6.1	Показатели качества обслуживания	Лек	1	4	0
6.2	Показатели качества обслуживания	Пр	1	4	0
6.3	Показатели качества обслуживания	Ср	1	16	0
6.4	Региональный аспект сервисной деятельности	Лек	1	4	0
6.5	Региональный аспект сервисной деятельности	Пр	1	4	0
6.6	Региональный аспект сервисной деятельности	Ср	1	12	0

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации

5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)