

**АННОТАЦИЯ**  
**Рабочей программы учебной дисциплины**  
**«Сервисная деятельность»**  
**для ООП 43.03.03 Гостиничное дело**

**1. Цель и задачи дисциплины (модуля, практики)**

- знакомство с теорией и практикой сервисной деятельности, направленной на удовлетворение разнообразных потребностей человека, а также подготовка специалистов, владеющих знаниями о сущности, способах осуществления и специфики сервисной деятельности.

Актуальность изучения дисциплины диктуется потребностями рыночной экономики, в условиях которой успешная деятельность предприятий туризма и гостиничного хозяйства основывается на конкурентоспособности предоставляемых услуг. Основу конкурентоспособности предприятия туризма и гостиничного хозяйства составляют качество ее и услуг, стабильность которого достигается путем внедрения на предприятиях системы качества и применением различных инструментов контроля и управления качеством, а также применением для управления оптимизацией процессами деятельности современных методов менеджмента.

**Задачами обучения является:**

- формирование у студентов навыков познавательной деятельности в сфере исследования человеческих потребностей;
- выработка у студентов представлений о содержании сервисной деятельности в современном обществе;
- овладение спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- формирование у студентов умения сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;
- знакомство с ролью современных инновационных технологий в создании услуг в сфере гостиничного, сервисного, ресторанного и туристского обслуживания;
- изучение стандартов сервисного обслуживания;
- изучение истории становления и развития сервисной деятельности.

**2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:**

Дисциплина «Сервисная деятельность» предназначена для студентов, обучающихся по направлению 43.03.03 – «Гостиничное дело». Для освоения данной дисциплины необходимы знание предметов «Человек и его потребности», «Менеджмент», «Маркетинг», «Теория организаций и организационное поведение».

**3. Результаты обучения:**

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля, практики) - направление подготовки 43.03.03 - «Гостиничное дело»: ОК-1, ОК-3, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОПК-2, ОПК-3, ПК-4,

**4. Общая трудоемкость дисциплины** составляет: 4 зачетные единицы (144 часа), в том числе:

для студентов очной формы обучения: лекции – 20 часов, практические занятия – 28 часов, самостоятельная работа, включая подготовку к экзамену – 96 часов;

для студентов заочной формы обучения: лекции – 8 часов, практические занятия – 8 часов, самостоятельная работа, включая подготовку к экзамену, – 128 часов.

Форма промежуточной аттестации – экзамен

## **5. Содержание программы:**

### **Модуль 1**

Введение. Основные тенденции и перспективы развития сервисной деятельности в России и за рубежом

Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах и в обществе современного типа

Развитие услуг в сервисной деятельности в российском обществе.

Теоретический анализ сервисной деятельности

### **Модуль 2**

Сервисная деятельность как составная часть экономики

Современный сервис: расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг.

Адаптационно-динамические и технологические характеристики сервисной деятельности

Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период

### **Модуль 3**

Процессы управления и обслуживания потребителей сервисных услуг

Культура сервиса

Социальный менеджмент сервисного предприятия

Менеджмент персонала сервисного предприятия

Эстетические основы сервисной деятельности

Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия