Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Байханов Исмаил Баутдинович
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.06.2025 08:59:29
Уникальный программный ключ:
442c337cd125e1d014f62698c9d813e502697764

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ:

Б1.О.07.04.Сервисная деятельность

1. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.О.07.04 «Сервисная деятельность» входит в обязательную часть основной профессиональной образовательной программы и является обязательной для изучения.

Дисциплина «Сервисная деятельность» является теоретическим и методологическим основанием для других конкретных наук в сфере гостиничной деятельности.

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» изучается на 1 курсе.

2. Цель освоения дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины «Сервисная деятельность» является сформировать у будущих специалистов теоретические знания и практические навыки, позволяющие анализировать сервисную деятельность, историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и характеристики, теории организации обслуживании, технологии реализации сервисной деятельности, качество, безопасность, культура, современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции: ОПК-3; ПКО-5

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций, которые формирует дисциплина (модуль)	Планируемые результаты обучения
ПКО-5. Способен Обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению	**Знать:** Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности **Уметь**: Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной

	процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности	профессиональной сферы **Владеть:** Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующимобщеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК–3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)	**Знать:** - основные потребности человека; - классификацию услуг и их характеристики; - особенности формирования клиентурных отношений. **Уметь:** - обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; - обеспечивает обратную связь с потребителями; - оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. **Владеть:** - методами выявления потребностей клиентов; - навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; - приемами изучения удовлетворенности клиентов.

4. Общая трудоемкость дисциплины: 144/ 4 з.е.

5. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
Тема 2.Социально-экономические факторы развития сферы сервиса
Тема 3. Сущность и классификация услуг
Тема 4. Производство и потребление услуг
Тема 5. Психология процесса обслуживания при совершении заказа, тактика обслуживания
Тема 6. Этическая культура сервиса

Тема 7. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности

6. Формы промежуточной аттестации – экзамен

7. Автор: к.ю.н., доцент Л.Кудусов

Программа одобрена на заседании кафедры экономики и управления в образовании от 23.04.2025 г. протокол № 9.

зав.кафедрой ЭУО _____ Р.С-Э.Юшаева