

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Байханов Исмаил Баурдинович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 11.07.2023 11:00:08  
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 обслуживания, 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: ПКО-5; УК-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	<b>Знать:</b> . Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности <b>Уметь:</b> Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной

	<p>процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p>	<p>профессиональной сферы <b>Владеть:</b> Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p>
<p>УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.1. Воспринимает Российскую Федерацию как национальное государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения и региональной спецификой.</p> <p>УК-5.2. Анализирует социокультурные различия социальных групп, опираясь на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории, социокультурных традиций мира, основных философских, религиозных и этических учений.</p> <p>УК-5.3. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества.</p> <p>УК-5.4. Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции.</p> <p>УК-5.5. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументированно обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера</p>	<p><b>Знать:</b> Воспринимает Российскую Федерацию как национальное государство с исторически сложившимся разнообразным этническим и религиозным составом населения и региональной спецификой.</p> <p><b>Уметь:</b> Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям своего Отечества.</p> <p><b>Владеть:</b> Конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции.</p>

**4. Общая трудоемкость дисциплины: 108/3з.е.**

## 5. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей..
Тема 2. История развития сервисной деятельности
Тема 3. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе
Тема 4. Факторы развития сервисной деятельности.
Тема 5. Сфера услуг и особенности ее функционирования
Тема 6. Основы организации сервисной деятельности
Тема 7. Проблемы качества и безопасности в практике современного сервиса.
Тема 8. Этика и психология 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 24.04.2023 г. протокол № 9.

И.о.зав.кафедрой ЭУО



Р.С-Э.Юшаева