Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Байханов Исмаил Баутдинович
Должность: Ректор
Дата подписания: 14.05.2026 10:04:12
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<br>ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы<br>ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации | **Знать:** Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности<br>**Уметь**: Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы<br>**Владеть:** Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующимобщеотраслевым стандартам и системам |

| | | |
|---|---|---|
| | избранной сферы деятельности | 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.<br>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;<br>- классификацию услуг и их характеристики;<br>- особенности формирования клиентурных отношений.<br>**Уметь:** - обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей;<br>- обеспечивает обратную связь с потребителями;<br>- оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.<br>**Владеть:** - методами выявления потребностей клиентов;<br>- навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;<br>- 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 28.01.2026 г. протокол № 6.

зав.кафедрой ЭУО _____ Р.С-Э.Юшаева