

## АННОТАЦИЯ

### СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

учебной дисциплины

Направление

подготовки бакалавров

43.03.03 «Гостиничное дело»

профиль «Гостиничная деятельность»

Кафедра «Коммерция и гостеприимство»

<b>Цель изучения дисциплины</b>	создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания.
<b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека</li><li>2. Предпосылки возникновения сервисной деятельности.</li><li>3. Специфика услуг как товара</li><li>4. Ценность услуги</li><li>5. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения</li><li>6. Теория организации обслуживания</li><li>7. Контактная зона</li><li>8. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.</li><li>9. Качество обслуживания и производительность.</li><li>10. Общероссийские стандарты качества</li><li>11. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг</li><li>12. Жизненный цикл услуг</li><li>13. Сервис – компонент продажи товаров</li><li>14. Внутренне обслуживание организации</li><li>15. Новые технологии в сфере услуг</li><li>16. Разработка и создание новых услуг</li></ol>
<b>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</b>	ПК-6 - готовность к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; готовность к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, клиентурных отношений; ПК-7 - готовность применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем; ПК-11 - готовность к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей.
<b>Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной учебной дисциплины</b>	«Психология», «Конфликтология», «Введение в специальность»
<b>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</b>	<b>знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• виды услуг и сервисной деятельности, их характеристики;</li><li>• социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности, историю развития сервиса; (ПК-6)</li><li>• теорию организации сервисного обслуживания в сфере предпринимательства; (ПК-6)</li><li>• теорию и практику сервиса с учетом национальных, региональных, этических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания; (ПК-6)</li><li>• основные понятия и термины, важнейшие концепции, методы современной сервисной деятельности, направленной на потребителей;</li></ul>

С.Д.В.

	<p>(ПК-7)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• новые технологии в сфере услуг и способы внедрения инновационных технологий в сервисную деятельность гостиничных предприятий. (ПК-11)</li> </ul> <p><b>уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• выделять социальное значение контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; (ПК-6)</li> <li>• применять современные и инновационные технологии, и новые формы обслуживания потребителей в сервисную деятельность гостиничных предприятий. (ПК-7, ПК-11)</li> </ul> <p><b>владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; (ПК-6)</li> <li>• приемами практического применения методов сервисной деятельности; (ПК-6, ПК-7, ПК-11)</li> <li>• навыками общения с клиентами в процессе осуществления сервисной деятельности, а также эффективного разрешения конфликтов; (ПК-6)</li> </ul>
<b>Используемые инструментальные и программные средства:</b>	Презентации (Power Point), электронные учебные материалы в Интернет
<b>Формы текущего контроля:</b>	рейтинг-контроль, реферат
<b>Форма промежуточного контроля знаний:</b>	курсовая работа, зачет (устно)/экзамен (письменно)

Составитель



Г. Г. Генералова

Заведующий кафедрой КиГ



О. Б. Ярьс

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 43.03.03

