

Аннотация

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Задорожная Людмила Ивановна

Должность: Проректор по учебной работе

Дата подписания: 09.06.2026 10:40:07

Университет: Программа: ИТ

faa404d1aeb2a023b5f4a331ee5ddc540496512d

рабочей программы учебной дисциплины "Б1.В.09.02 Сервисная деятельность"

направления подготовки бакалавров "43.03.03 Гостиничное дело"

профиль подготовки "Гостиничная деятельность"

программа подготовки "бакалавр"

Цели и задачи учебной дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций, технологий в гостиничной сфере.

Задачи дисциплины:

- 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, санаторно-курортного, ресторанного и туристского обслуживания;
- изучение стандартов сервисного обслуживания;
- изучение истории становления и развития сервисной деятельности.

Основные блоки и темы дисциплины

Раздел дисциплины
Сервисная деятельность в жизни современного общества
«Актуальные для молодежи формы и направления волонтерской деятельности»
Промежуточная аттестация
Основы теории организации обслуживания
Промежуточная аттестация

Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина входит в перечень дисциплин, формируемых участниками образовательного процесса. Она имеет предшествующие логические и содержательно-методические связи с дисциплиной «Организация гостиничной деятельности», а также сопутствующие связи с дисциплинами «Психология», «Человек и его потребности»



Дисциплина направлена на изучение основных видов сервиса гостиничной индустрии, классификационных характеристик услуг, методов изучения поведения потребителя, освоение технологии работы с клиентами в «контактной зоне».

В результате изучения дисциплины бакалавр должен обладать следующими компетенциями:

ПКУВ-1: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере		
ПКУВ-1.1 Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий		
современные технологии организаций сферы гостеприимства и общественного питания с учетом нормативных требований регламентирующих гостиничную деятельность и деятельность предприятий питания.	формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	навык подбора современных технологий для организации обслуживания с учетом нормативных требований регламентирующих гостиничную деятельность и деятельность предприятий питания
ПКУВ-1: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере		
ПКУВ-1.2 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности		
понятия инновационности, инноваций, инноватики, инновационной деятельности, инновационных процессов, нововведений; нормативно-правовую документацию, регламентирующую требования к качеству и безопасности услуг в организациях сферы гостеприимства.	осуществлять поиск инноваций, их отбор и внедрение в практику работы предприятий индустрии гостеприимства; применять современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства в соответствии с нормативными требованиями качества и безопасности.	методами поиска, отбора и внедрения инноваций в деятельность предприятий сферы гостеприимства; навыками применения современных технологий в организациях сферы гостеприимства в соответствии с требованиями потребителей и требованиями безопасности.
ПКУВ-1: Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере		
ПКУВ-1.3 Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья		
современные технологии и тенденции развития сферы гостеприимства и общественного питания; основные направления внедрения новаций в индустрии гостеприимства.	осуществлять поиск инноваций, их отбор и внедрение в практику работы предприятий индустрии гостеприимства; применять знания по теории и методике использования инновационных технологий в практической деятельности предприятий сферы гостеприимства; применять современные технологии для повышения уровня обслуживания и формирования продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.	навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания с использованием инноваций с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; навыками применения информационных технологий по ключевым направлениям деятельности предприятий сферы гостеприимства, подверженным инновационным процессам.
ПКУВ-5: Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения		
ПКУВ-5.1 Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения		
этапы и особенности организации работы по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.	организовывать работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.	планирования и организации работы по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.
ПКУВ-5: Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения		
ПКУВ-5.2 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения		
основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии	осуществлять контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения; пользоваться	навыками организации службы внутреннего контроля; навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса; навыками



регламентам и стандартам.	методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения; организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.	организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта; навыками обеспечения контроля за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения; навыками координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов).
---------------------------	--	---

Дисциплина "Сервисная деятельность" изучается посредством лекций, все разделы программы закрепляются практическими, лабораторными занятиями, выполнением контрольных работ, самостоятельной работы над учебной и научно-технической литературой и завершается экзаменом.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 108 часа, 3 зачетные единицы.

Вид промежуточной аттестации: Экзамен Зачет.

Разработчик:	Подписано простой ЭП 12.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. кафедрой:	Подписано простой ЭП 13.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна
Зав. выпускающей кафедрой:	Подписано простой ЭП 13.09.2023	Кумпилова Анжелика Руслановна

