

## Аннотация к рабочей программе дисциплины

| Наименование дисциплины                                                                   | Сервисная деятельность                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Краткое содержание дисциплины</b>                                                      | Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Виды сервисной деятельности. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. Конфликты в сфере сервиса. Категории потребителей. Особенности поведения потребителей. Внутреннее обслуживание организации. Разработка новых услуг.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Результаты освоения дисциплины</b>                                                     | Осуществляет профессиональную деятельность с учетом требований толерантности, безопасности жизни и здоровья.<br>Применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства.<br>Осуществляет деятельность гостиничного предприятия.<br>Проектирует, разрабатывает и реализует проекты, направленные на развитие организаций сферы гостеприимства.<br>Применяет современные информационные и коммуникационные технологии для реализации и продвижения услуг организаций индустрии гостеприимства                                                                    |
| <b>Трудоемкость, з.е.</b>                                                                 | 3 з.е.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Форма отчетности</b>                                                                   | Экзамен                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Основная литература</b>                                                                | 1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Дополнительная литература</b>                                                          | 1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/52309">http://www.iprbookshop.ru/52309</a> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю<br>2. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <a href="http://www.iprbookshop.ru/29794">http://www.iprbookshop.ru/29794</a> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю |

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023