

**АННОТАЦИЯ**  
**рабочей программы дисциплины**  
**«Сервисная деятельность»**  
**направление подготовки 43.03.02 - Туризм**  
**направленность (профиль) подготовки - «Технология и организация экскурсионных услуг»**

Цель изучения дисциплины	Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является создание системы теоретических знаний и практических навыков в формировании и оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства.
Место дисциплины в учебном плане	Б1.В.ДВ.05.02
Общая трудоемкость дисциплины з.е/ часов	3/108
Семестр	8
Формируемые компетенции	УК-6, ПК-3, ПК-4
Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины	<p><b>Знать:</b> способы самоанализа и самооценки собственных сил и возможностей; стратегии личностного развития; принципы, методы, технологии сервисной деятельности при подготовке Ивент-мероприятий; сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма; особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.</p> <p><b>Уметь:</b> определять задачи саморазвития и профессионального роста, распределять их на долго- средне- и краткосрочные с обоснованием их актуальности и определением необходимых ресурсов; применять клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности; организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ-технологий; уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p> <p><b>Владеть:</b> приемами целеполагания, планирования, реализации необходимых видов деятельности; навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами консультирования участников Ивент-мероприятий; навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис); навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме</p>
Содержание дисциплины	Сущность роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Теоретический анализ сервисной деятельности. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности. Классификация и характеристика основных видов деятельности сервисных услуг. Организация и управление процессом оказания услуг. Основы организации деятельности предприятия сферы сервиса. Организация основного производства на предприятиях сферы сервиса. Качество сервисных услуг и эффективность. Сервисной деятельности предприятия. Организация обслуживания потребителей. Планирование объёма производства и реализация услуг. Планирование потребности в персонале и средствах на оплату труда. Планирование издержек предприятия сферы Сервиса. Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологии в сфере услуг. Информационные технологии сервисной деятельности в туризме. Функции сферы услуг (экономические и социальные) и их содержание. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Субъекты сервисной деятельности, их основные признаки и свойства. Производственный и технологический процессы

Виды учебной работы	Практические, тесты, самостоятельная работа.
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
<i><b>Основная литература:</b></i>	
1. <b>Резник, Г. А.</b> Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Мaskaева, Ю.С. Пономаренко. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 202 с. - ( Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005710-1. -URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1087820">https://znanium.com/catalog/product/1087820</a> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.	
- <b>Свириденко, Ю. П.</b> Сервисная деятельность: учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2019. 174 с. - ( Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014846-5. -URL: <a href="https://znanium.com/catalog/product/1007976">https://znanium.com/catalog/product/1007976</a> . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.	
<i><b>Дополнительная литература:</b></i>	
1. <b>Свириденко, Ю. П.</b> Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Санкт-Петербург: Лань, 2021. - 192 с. - ISBN 978-5-8114-2780-2. - URL: <a href="https://e4anbook.com/book/169041">https://e4anbook.com/book/169041</a> . - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.	
2. <b>Сервисная деятельность:</b> учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с.	
- URL: <a href="https://e4anbook.com/book/155418">https://e4anbook.com/book/155418</a> - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.	
Форма промежуточной аттестации	8 семестр – зачет