

## АННОТАЦИЯ

### рабочей программы дисциплины

### Основы сервиса и гостеприимства

**Целью освоения дисциплины** «Основы сервиса и гостеприимства» является создание системы теоретических знаний и практических навыков в формировании и оказании услуг в сфере сервиса и гостеприимства.

**Основными задачами дисциплины являются:**

- формирование у слушателей теоретического и практического понимания организации обслуживающей деятельности;
- изучение специфики становления и совершенствования системы обслуживания в различные периоды развития общества;
- освоение форм, методов и новых подходов к осуществлению процесса обслуживания;
- изучение тенденций развития, путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном сервисе;
- изучение требований к профессиональному поведению работников сферы сервиса гостеприимства, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику.

В результате освоения дисциплины:

**Слушатель должен знать:** основные понятия, принципы и особенности сервисной деятельности, понятие, цели и задачи индустрии гостеприимства; понятие, типы, виды средств размещения

**Слушатель должен уметь:** анализировать изменения в сфере сервиса и гостеприимства, сопоставлять особенности рынка услуг и социальных потребностей.

**Слушатель должен владеть:** навыками и технологиями организации сервисной деятельности, методами классификации средств размещения

**Содержание.** Индустрия гостеприимства и ее роль в сфере сервиса и туризма. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Основные понятия и определения индустрии гостеприимства. Виды сервиса (по содержанию работ, по отраслевому принципу). Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный, исследовательский, сервис – обязанность производителя, сервис – обязанность поставщика, сервис как хозяйственная деятельность и др.). Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Предпосылки возникновения российского рынка услуг. Сущность и особенности конкуренции на рынке услуг. Классификация средств размещения. Обслуживание на предприятии сервиса.

**Место дисциплины в учебном плане ДПОП:** дисциплина входит в обязательную часть. Имеет индекс О. 1.

**Требования к предварительной подготовке слушателей.** Для успешного освоения дисциплины слушатель должен иметь базовый уровень знаний по следующим дисциплинам: история туризма и туристских организаций, технология и организация гостиничной деятельности.

**Трудоемкость дисциплины:** 1,5 зачетные единицы 48 час., 14 час. лек., 14 прак., 20 час. СРС.

**Формы итогового контроля знаний и уровня приобретенных компетенций:** зачет.

**Требования к результатам освоения.** Дисциплина участвует в формировании компетенций ОПК-1, ОПК-3, ПК-1.

Предусмотрены следующие виды учебных занятий: лекции, семинарские занятия, обсуждение рефератов и докладов, самостоятельная работа слушателя в аудитории и внеаудиторная самостоятельная работа, тесты, консультации преподавателей, применение интерактивных форм обучения.

**Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

***а) основная литература***

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. - 432 с. - ( Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1429042>
2. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
3. Резник, Г. А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 202 с. - ( Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005710-1. -URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
4. Свириденко, Ю. П. 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: <https://znanium.com/catalog/product/1007976> . - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

***б) дополнительная учебная литература***

1. Сервисная деятельность: учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с. - URL: <https://e4anbook.com/book/155418> - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.
2. Сафронова, Т.Н. Инновации в гостиничной деятельности: учебное пособие / Т.Н. Сафронова. - Красноярск: СФУ, 2018. - 156 с. - ISBN 978-57638-3948-7. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1032196>
3. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 320 с. - ( Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 9785-16-010163-7. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>
4. Ушаков, Р.Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. - Москва: ИНФРА-М, 2021. - 136 с. - ( Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 9785-16-012496-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1179524>