

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

Аннотация дисциплины

ФИО: Садыкова Алёна Григорьевна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 31.05.2024 11:27:16

Уникальный программный ключ
содержание: 67283435b76c872e793af64891a1a403d

Технологии и стандарты обслуживания в индустрии гостеприимства	
Наименование дисциплины	Факторы возникновения и развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Система сервиса на предприятии.
Краткое содержание	Виды сервиса. Теория организации обслуживания. Поведение потребителя при принятии решения и предпродажный сервис. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: сервис во время продаж. Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности: послепродажное обслуживание. Жизненный цикл услуги. Сервисная деятельность на стыке технологии и обслуживания. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности
Результаты освоения дисциплины	Владея навыками определения эффективности сформированной корпоративной культуры в процессе обслуживания потребителей, понимая основные ролевые позиции членов коллектива, принципы взаимодействия с коллегами управления персоналом с учетом социально-психологически, выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции, выбирает способы конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции Владея навыками выбора дифференцированного подхода к организации обслуживания клиентов в индустрии гостеприимства, умея составлять программу обслуживания в соответствии с индивидуальными и специальными требованиями туриста, находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп Владея современными подходами к разработке технологий процесса обслуживания и системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; условиями обеспечения необходимого качества процессов обслуживания; социокультурными традициями различных социальных групп, нормативно-правовым обеспечением сервисной деятельности, обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности Умея анализировать процесс обслуживания потребителей, оценивать его соответствие требованиям потребителей, разрабатывать процесс оказания услуг в соответствии с заявленным качеством, владея навыками разработки сервисного продукта, соответствующего необходимым правовым нормам, требованиям к его качественным характеристикам, ориентации на ожидания потребителей, соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих охрану труда и технику безопасности Владея теоретическими основами организации процесса обслуживания потребителей, их психологическими особенностями; основными принципами и методами организации различных видов сервисной деятельности, обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности в соответствии с заявленным качеством
Трудоемкость, з.е.	3
Форма отчетности	Зачет
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. – Москва : Дашков и К, 2024. – 299 с. – ISBN 978-5-394-05342-9. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/136576.html , экземпляров неограниченно

	2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Руденко Л.Л.. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 207 с. – ISBN 978-5-394-04001-6. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/99368.html , экземпляров неограниченно
Дополнительная литература	1. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г.А. Щербаков [и др.].. – Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. – 90 с. – ISBN 978-5-9961-2775-7. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/122406.html , экземпляров неограниченно 2. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю.М. Елфимова [и др.].. – Ставрополь : Секвойя, 2021. – 72 с. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: https://www.iprbookshop.ru/121705.html , экземпляров неограниченно