

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

Аннотация дисциплины

ФИО: Салдыкова Алёна Григорьевна

Должность: Директор Высшей школы креативных технологий

Дата подписания: 03.06.2024 10:56:27

Уникальный программный ключ:

d72783d35b7478e79a746e849d11a5c6dfe

Организация гостеприимства в сервисной деятельности

Наименование дисциплины	Краткое содержание
	Поведение потребителей и принятие ими решений. Определение потребительской среды. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведения потребителей деловых услуг. Теория организации обслуживания. Факторы, влияющие на организацию обслуживания. Жизненный цикл сервисных услуг и его фазы. Меры, обеспечивающие получение, прибыли на различных фазах жизненного цикла. Формы обслуживания. Основные и вспомогательные производственные процессы. Срок оказания услуги, его составляющие и пути его сокращения. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Понятие «контактной зоны». Стандартная и сжатая контактная зона. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания. Характеристика инноваций в сервисной деятельности. Качество обслуживания и производительность. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг. Теория организации обслуживания. Совершенствование культуры обслуживания в гостиничной сфере
Результаты освоения дисциплины	Разрабатывает и применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности, проводит маркетинговое исследование с использованием инструментов комплекса маркетинга с учетом отечественного и зарубежного опыта, а также осуществляет анализ российского и международного опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия
Трудоемкость, з.е.	5
Форма отчетности	Экзамен
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Основы гостеприимного сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Е. Н. Волк ; Пермский государственный национальный исследовательский университет. – Электронные данные. – 2-е изд., перераб. и доп. – Пермь, 2020. – 2,57 Мб ; 186 с. – Режим доступа: http://www.psu.ru/files/docs/science/books/uchebnieposobiya/osnovy-gostepriimnogoservisa-volk.pdf. – ISBN 978-5-7944-3539-9. 2. Косолапов, А. Б., Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. – Москва : КноРус, 2019. – 198 с. – ISBN 978-5-406-06922-6. – URL:https://book.ru/book/931225. 3. Никольская, Е. Ю., Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. – Москва : Русайнс, 2020. – 224 с. – ISBN 978-5-4365-5250-7. – URL:https://book.ru/book/936719. 4. Никольская, Е. Ю., Технологии гостиничной деятельности : монография / Е. Ю. Никольская, О. В. Пасько, А. А. Тихненко, Л. И. Скабеева. – Москва : Русайнс, 2019. – 310 с. – ISBN 978-5-4365-1856-5. – URL:https://book.ru/book/933636
Дополнительная литература	1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 518 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-12759-1. 2. Никольская, Е. Ю., Управление качеством гостиничных услуг : учебник / Е. Ю. Никольская, А. А. Тихненко, Л. А. Попов. – Москва : Русайнс, 2021. – 197 с. – ISBN 978-5-4365- 5164-7. – URL:https://book.ru/book/936360.