

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: Врио ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 23.06.2023 09:51:35

Уникальный программный ключ:

b2fd765521f4c570b8c6e8e502a10b4f1de8ae0d

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Самарский государственный экономический университет»**

**Институт**      Институт экономики предприятий

**Кафедра**      Коммерции, сервиса и туризма

## **АННОТАЦИЯ**

|  |   |
|--|---|
| <b>Наименование дисциплины</b>                             | Б1.В.09 Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе                |
| <b>Основная профессиональная образовательная программа</b> | 43.03.01 Сервис программа Управление гостиничным и ресторанным бизнесом |

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

### 1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Консультационный проект, Ресторанное дело, Гостиничное дело, Ресторанный и гостиничный маркетинг, Введение в специальность

Последующие дисциплины по связям компетенций: Закупки и особенности работы с поставщиками, Конфликтология и ведение переговоров, Профессиональная этика и этикет

### 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Сервисология в гостиничном и ресторанном бизнесе в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

#### Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-2 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

| Планируемые результаты обучения по программе | Планируемые результаты обучения по дисциплине  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | ПК-2   | ПК-2.1: Знать:  | ПК-2.2: Уметь:   |
|  | теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей | применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг | навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей |

### 3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

#### Очная форма обучения

| Виды учебной работы                    | Всего час/ з.е. |
|--|-----------------|
|  | Сем 6           |
| Контактная работа, в том числе:        | 36.15/1         |
| Занятия лекционного типа               | 18/0.5          |
| Занятия семинарского типа              | 18/0.5          |
| Индивидуальная контактная работа (ИКР) | 0.15/0          |
| Самостоятельная работа:                | 17.85/0.5       |

|  |         |
|--|---------|
| Промежуточная аттестация   | 18/0.5  |
| Вид промежуточной аттестации:<br>Зачет   | Зач     |
| Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы<br>Зачетные единицы | 72<br>2 |

**заочная форма**

| Виды учебной работы  | Всего час/ з.е. |
|--|-----------------|
|  | Сем 8           |
| Контактная работа, в том числе:  | 4.15/0.12       |
| Занятия лекционного типа   | 2/0.06          |
| Занятия семинарского типа  | 2/0.06          |
| Индивидуальная контактная работа (ИКР)   | 0.15/0          |
| Самостоятельная работа:  | 49.85/1.38      |
| Промежуточная аттестация   | 18/0.5          |
| Вид промежуточной аттестации:<br>Зачет   | Зач             |
| Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы<br>Зачетные единицы | 72<br>2         |