

**Аннотация рабочей программы дисциплины «Сервисная деятельность в сфере гостеприимства» для направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.  
Направленность (профиль) образовательной программы - Гостиничная деятельность**

**1. Цели и задачи освоения дисциплины**

**Цель изучения дисциплины:**

Формирование у обучающихся мышления, базирующегося на знании основ сервисной деятельности для осуществления их профессиональной деятельности в сфере, связанной с услугами.

**Задачи изучения дисциплины:**

Ознакомление с историей развития сервиса, видами сервисной деятельности, принципами классификации услуг и их характеристиками; изучение теории организации обслуживания, особенностей формирования клиентурных отношений; освоение основ работы в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; овладение методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности.

**2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и индикаторы их достижения**

**2.1 Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения**

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ИД-1ПК-3 Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. ИД-2ПК-3 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности . ИД-3ПК-3 Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья .

**3. Содержание дисциплины**

Теоретические основы сервисной деятельности. Организационные основы сервисной деятельности. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне. Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.