

## АННОТАЦИЯ

Дисциплины «Сервисная деятельность в сфере гостеприимства» для направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль – Гостиничная деятельность

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цель дисциплины:** формирование у обучающихся мышления, базирующегося на знании основ сервисной деятельности для осуществления их профессиональной деятельности в сфере, связанной с услугами.

**Задачи 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

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	ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности ПК-3.3. 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

1	Теоретические основы сервисной деятельности
2	Организационные основы сервисной деятельности
3	Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне
4	Современное состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса