

**АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**ОП. 01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**  
**43.02.16 Туризм и гостеприимство (туроператорские и турагентские услуги)**

Курс 2 семестр 3,4

Количество часов - 116 час.

лекционных - 58 час.

практических – 58 час.

**Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения.**

Цели дисциплины: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; определять необходимые источники информации; взаимодействовать с коллегами, руководством; грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе; понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.

Задачи: определять этапы решения задачи; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; формирование умений грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; формирование у студентов навыков оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); формирование у студентов навыков оформления результатов поиска, и применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач.

**Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена**

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» относится к общепрофессиональным дисциплинам профессионального цикла ФГОС по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство (гостиничные услуги).

**Результаты обучения (компетенции, знания, умения, практический опыт):**

В результате освоения дисциплины студенты должны

**Знать:**

1. Основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;
2. Номенклатура информационных источников.
3. Применяемых в профессиональной деятельности.
4. Психологические основы деятельности коллектива.
5. Особенности социального и культурного контекста.
6. Правила чтения текстов профессиональной направленности

**Уметь:**

1. Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте.
2. Определять необходимые источники информации.
3. Взаимодействовать с коллегами, руководством.
4. Грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.
5. Понимать тексты на базовые профессиональные темы.
6. Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы

**Иметь практический опыт:**

1. Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.
2. Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

### Содержание и структура дисциплины

Наименование разделов и тем	Количество аудиторных часов			Самостоят. работа обучающегося(час)
	Всего	Теоретическое обучение	Практические и лабораторные занятия	
<b>Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности</b>	<b>62</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	-
<b>Тема 1.</b> Основы теории услуг	38	16	22	-
<b>Тема 2.</b> Сущность системы сервиса	24	14	10	-
<b>Раздел 2. Организация сервисной деятельности</b>	<b>54</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	-
<b>Тема 3.</b> Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	40	22	18	-
<b>Тема 4.</b> Осуществление услуг	14	6	8	-
<b>Дифференцированный зачет (ДЗ)</b>	-	-		
<b>Всего по дисциплине</b>	<b>116</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	-

**Форма проведения аттестации по дисциплине:** дифференцированный зачет.

#### Основная литература

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336>
2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518583>
3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610>

Автор:

Семенова А.Н.