

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	
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности	62	30	32	-
Тема 1. Основы теории услуг	38	16	22	-
Тема 2. Сущность системы сервиса	24	14	10	-
Раздел 2. Организация сервисной деятельности	54	28	26	-
Тема 3. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	40	22	18	-
Тема 4. Осуществление услуг	14	6	8	-
Дифференцированный зачет (ДЗ)	-	-		
Всего по дисциплине	116	58	58	-

Форма проведения аттестации по дисциплине: дифференцированный зачет.

Основная литература

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18703-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/545399>

2. Предоставление экскурсионных услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова [и др.] ; под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 262 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18947-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555531>

3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/551808>

Автор:

Семенова А.Н.