

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Агабемян Р. Л. Государственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное

Должность: ректор учреждение высшего образования

Дата подписания: 26.06.2023 11:55:59 «Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»(г.

Уникальный программный ключ:

4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcd9201d015c4dbaa123ff774747307b9b9fbcbe Краснодар)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Академии ИМСИТ,

профессор Агабемян Р. Л. 28 марта

2023 г.

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### ОП.10 Сервисная деятельность

**Специальность** 43.02.16. Туризм и гостеприимство

**Нормативный срок освоения ОПОП ППСЗ** 3г. 10 мес.

**Уровень подготовки** базовый

**Наименования квалификации** Специалист по туризму и гостеприимству

### Требования к результатам освоения дисциплины

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **уметь**:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества оказываемых услуг;
- использовать различные средства делового общения;
- анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики
- распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; - анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи;
- выявлять и эффективно искать

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен **знать**:

- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса;
- сущность услуги как специфического продукта;
- правила обслуживания населения; организацию обслуживания потребителей услуг;
- способы и формы оказания услуг; понятие «контактная зона» как сфера реализации
- сервисной деятельности; основные законы и стандарты в профессиональной деятельности.
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- критерии и составляющие качества услуг;
- психологические особенности
- делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

### Перечень формируемых компетенций:

В процессе освоения дисциплины у обучающихся должны формироваться общие компетенции (ОК):

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

В процессе освоения дисциплины у обучающихся должны формироваться профессиональные компетенции (ПК):

ПК 1.2 Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3 Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

ПК 2.2 Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3 Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 3.2 Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3 Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

ПК 4.2 Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3 Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

**Программой учебной дисциплины предусмотрены следующие виды учебной работы:**

<b>Вид учебной деятельности</b>	<b>Объем часов всего</b>
<b>Объем общеобразовательной программы</b>	
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>56</b>
<b>Консультации</b>	<b>54</b>
<b>В том числе:</b>	
лекции	<b>18</b>
практические занятия лабораторные работы	<b>36</b>
Курсовая работа (если предусмотрена)	

<b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>	<b>2</b>
В том числе: самостоятельная работа над курсовой работой (если предусмотренная)	
Промежуточная аттестация	
Вид промежуточной аттестации – дифф.зачет	<b>4 семестр</b>