Приложение № 4
к образовательной программе среднего профессионального образования -
программе подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «НАУЧНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ «СИРИУС»
(АНОО ВО «УНИВЕРСИТЕТ «СИРИУС»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»

1. Трудоемкость дисциплины (модуля): 64 ак.ч.

2. Место дисциплины (модуля) в учебном плане:

Дисциплина «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» входит в образовательный компонент программы ОП.00 «Общепрофессиональный цикл» (ОП.03) и является обязательной. Дисциплина реализуется в 3 семестре.

3. Цель дисциплины (модуля): сформировать у обучающихся навыки обслуживания потребителей услуг.

4. Задачи дисциплины (модуля):

– ознакомить с терминологией и ключевыми теоретическими понятиями сервисной деятельности;

– развить навык определения потребностей потребителя, а также критериев оценки качества предоставляемых услуг;

– развить навык эффективного взаимодействия с потребителем в рамках профессиональной деятельности;

– ознакомить с принципами и стандартами взаимодействия с потребителем в рамках профессиональной деятельности.

5. Перечень разделов (тем) дисциплины (модуля) и их краткое содержание:

Наименование раздела (темы) дисциплины (модуля)	**Краткое содержание**
Раздел 1. Введение в сервисную деятельность	Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Специфика и функции сферы услуг. Потребности человека, способы их определения и удовлетворения в профессиональной деятельности сервисных учреждений. Типология личности потребителей услуг. Классификация и характеристики основных и дополнительных услуг в туризме и гостеприимстве. Особенности функционирования отдельных видов услуг.
Раздел 2. Процесс обслуживания гостей	Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг. Требования по предоставлению услуг. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг. Формы и методы обслуживания потребителей. Система сервисных операций. Жизненный цикл услуг. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии. Способы оценки уровня качества оказываемых услуг.
Раздел 3. Профессиональная этика в работе с гостями	Контакт между потребителем и исполнителем. Стандарты обслуживания и персонализированный

	сервис. Условия для предоставления превосходного сервиса.

6. Образовательные результаты освоения дисциплины (модуля):

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ЛК-01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	ИЛК-01.3 Адаптируется к изменяющимся условиям и новым идеям, корректирует способы действий на основе переоценки накопленного опыта и прогнозирования изменений
ЛК-04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	ИЛК-04.4 Выбирает стиль общения в соответствии с ситуацией. ИЛК-04.6 Анализирует производственную ситуацию и называет противоречия между реальными и идеальными условиями реализации технологического процесса
ПК-01. Организует и контролирует текущую деятельность служб предприятий туризма и гостеприимства	ПК-01.1 Планирует текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ПК-01.2 Организует текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства ПК-01.3 Координирует и контролирует деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства