

**Министерство образования и науки Республики Коми**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**«СЫКТЫВКАРСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИМЕНИ И.А. КУРАТОВА»**

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

## УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ДИСЦИПЛИНЫ

### АННОТАЦИЯ

РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ЦИКЛА ОП

Наименование дисциплины	Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
Нормативная основа составления рабочей программы	ФГОС СПО (приказ Минпросвещения России №1100 от 12 декабря 2022 года)
Наименование специальности	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация выпускника	Специалист по туризму и гостеприимству

Фамилия, имя, отчество разработчика РПУД	Коваль Карина Сергеевна
--	-------------------------

<i>в том числе:</i>	Всего часов –	60
	Лекции –	30
	Лабораторные и практические занятия, включая семинары –	17
	Самостоятельная работа –	4
	Промежуточная аттестация	9

Вид аттестации –	Экзамен
Семестр аттестации –	3

<b>Цель:</b>	получение комплексного представления о задачах, направлениях и методах сервисной деятельности, формирование у обучающихся мышления, базирующегося на знании основ сервисной деятельности для осуществления их профессиональной деятельности в сфере туризма и гостеприимства
<b>Задачи:</b>	ознакомление видами сервисной деятельности, принципами классификации услуг и их характеристиками; ознакомление со спецификой предоставления услуг; освоение основ работы в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; изучение технологии предоставления услуг в туризме и гостеприимстве.
<b>Структура:</b>	паспорт рабочей программы учебной дисциплины; структура и примерное содержание учебной дисциплины; условия реализации учебной дисциплины; контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.
<b>Требования к умениям:</b>	проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;

**Требования к знаниям:**

описывать методы мониторинга рынка услуг;  
воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.  
историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства;  
классификацию услуг и сервиса;  
методы мониторинга рынка услуг;  
правила обслуживания потребителей услуг

Изучение учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве позволяет сформировать следующие компетенции:

Код	Наименование общих компетенций
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК.9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 3.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 3.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

### Содержание учебной дисциплины

<b>Раздел 1.</b>	<b>Теоретические основы сервисной деятельности</b>
Тема 1.1.	Основы теории услуг
Тема 1.2.	Сущность системы сервиса
<b>Раздел 2.</b>	<b>Организация сервисной деятельности</b>
Тема 2.1.	Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг.
Тема 2.2.	Осуществление услуг