

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 03.02.2021 14:07:07

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e92779a031181baba

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт экономики предприятий
Кафедра Коммерции, сервиса и туризма

АННОТАЦИЯ

Наименование дисциплины Б1.В.08.02 Сервисная деятельность

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.02 Туризм программа Туристский бизнес

Соответствует РПД

« 14 » 04 _____ 20 20 г.
_____ /УМУ СГЭУ/

Зав. кафедрой  / Д.В. Ралык /

Самара 2020

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Сервисная деятельность входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

Предшествующие дисциплины по связям компетенций: Сервисология

Последующие дисциплины по связям компетенций: Современные маркетинговые коммуникации в туризме, Технология и организация гостиничной деятельности, Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания, Транспортное обеспечение и логистика в туризме, Профессиональная этика и этикет, Кадровое и документационное обеспечение туристской деятельности, Управление персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе, Управление качеством в сервисе

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Сервисная деятельность в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
ПКР-4_ИДК1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	ПКР-4з1: Способы и методы обслуживания на основе выявленных потребностей туристов.	ПКР-4у1: Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	ПКР-4в1: Навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.
ПКР-4_ИДК2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	ПКР-4з2: Сущность и определения информационноконсультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	ПКР-4у2: Организовывать консультационные услуги клиентам туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и ИТ технологий.	ПКР-4в2: Навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).

ПКР-4_ИДК3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	ПКР-4з3: Особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	ПКР-4у3: Уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.	ПКР-4в3: Навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.
---	--	--	---

ПК УВ-2 - Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
ПК УВ-2 ИДК1 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристскоэкскурсионного обслуживания.	ПКУВ2з1: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг.	ПКУВ2у1: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.	ПКУВ2в1: Технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности.
ПК УВ-2 ИДК2 Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	ПКУВ2з2: Основные требования к качеству туристскоэкскурсионного обслуживания.	ПКУВ2у2: Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	ПКУВ2в2: Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.
ПК УВ-2 ИДК3 Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристскоэкскурсионного обслуживания. Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.	ПКУВ2з3: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг. Основные требования к качеству туристскоэкскурсионного обслуживания.	ПКУВ2у3: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма. Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.	ПКУВ2в3: Технологиями обслуживания ведущих направлений туристской и экскурсионной деятельности. Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 4
Контактная работа, в том числе:	98.4/2.73
Занятия лекционного типа	48/1.33
Занятия семинарского типа	48/1.33
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	59.6/1.66
Промежуточная аттестация	58/1.61
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	216
Зачетные единицы	6

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 4
Контактная работа, в том числе:	26.4/0.73
Занятия лекционного типа	8/0.22
Занятия семинарского типа	16/0.44
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	182.6/5.07
Промежуточная аттестация	7/0.19
Вид промежуточной аттестации: Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	
Зачетные единицы	216 6