

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Безопасность сервисных услуг»

Факультативный учебный курс «Безопасность сервисных услуг» предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Дисциплина «Безопасность сервисных услуг» относится к разделу факультативная часть.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 1 зачетная единица, 36 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия - 9 часов, практические занятия – 9 часов, самостоятельная работа - 18 часов. Дисциплина реализуется на 3 курсе в 5 семестре.

Дисциплина «Безопасность сервисных услуг» основывается на знаниях дисциплин «Организация экскурсионной деятельности», «Сетевые технологии в индустрии сервиса», «Проектная деятельность», «Организация транспортных услуг в туризме», «Организация ресторанной деятельности», «Социальные практики в сервисе».

Цель - создание у студентов максимально полного и реального представления об опасностях и угрозах в современном туризме, а также о методах их предотвращения и борьбы с последствиями, понимание того, что реализация требований безопасности сервисных услуг гарантирует сохранение работоспособности и здоровья человека в различных жизненных ситуациях и готовит его к рациональным действиям при возникновении экстремальных условий.

Задачи дисциплины:

- ознакомление студентов с базовой терминологией, основными нормативными документами, регулирующими процесс оказания безопасных сервисных услуг;
- изучение основных аспектов сервисных услуг, содержания услуг и безопасность при оказании услуги;

- формирование практических умений и навыков по созданию безопасного туристского продукта.

Для успешного изучения дисциплины «Безопасность сервисных услуг» у студентов должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность к логическому мышлению, анализу, обобщению, критическому осмыслению информации, постановке исследовательских задач и выбору путей их решения;
- способность осуществлять сбор, систематизацию, оценку и интерпретацию данных, необходимых для решения профессиональных задач.

В результате изучения данной дисциплины у студентов формируются следующие общекультурные и профессиональные компетенции:

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ПК-14 Готовность работы в контактной зоне с потребителями, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса	Знает	<ul style="list-style-type: none"> – социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; – потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; – сущность услуги как специфического продукта; – понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; – правил обслуживания населения; – организацию обслуживания потребителей услуг; – способы и формы оказания услуг; – особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания;
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – соблюдать правила обслуживания клиентов; – определять критерии качества оказываемых услуг, применять и использовать различные средства делового общения; – анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов.

	Владеет	<ul style="list-style-type: none"> – анализом потребности заказчика; – технологией консультирования туристов по правилам и предмету заказа; – методикой работы с заказами туристов; – технологией проверки правильности заполнения реквизитов заказа; – навыками бронирования перевозки туристов, используя <u>автоматизированные системы</u> бронирования; – навыками анализа нормативной и правовой документации;
--	---------	---

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Безопасность сервисных услуг» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: лекция-презентация, разбор конкретных ситуаций.