

## **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"> <li>– социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;</li> <li>– потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</li> <li>– сущность услуги как специфического продукта;</li> <li>– понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;</li> <li>– правил обслуживания населения;</li> <li>– организацию обслуживания потребителей услуг;</li> <li>– способы и формы оказания услуг;</li> <li>– особенности делового общения и его специфика в сфере обслуживания;</li> </ul>
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдать правила обслуживания клиентов;</li> <li>– определять критерии качества оказываемых услуг, применять и использовать различные средства делового общения;</li> <li>– анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов.</li> </ul>

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

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