Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 07.07.2025 00:56:48
Уникальный программный ключ:
04c19ed8bfb98f3b6cb77a486b9a8788b8322329



**Рабочая программа дисциплины**
Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

**Специальность**
43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Направленность программы**
Туроператорские и турагентские услуги

**Присваиваемая квалификация**
Специалист по туризму и гостеприимству

**Форма обучения**
Очная (год набора 2025)

Челябинск, 2025

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**
**направленность программы: Туроператорские и турагентские услуги**
**рабочая программа по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»**
**2025 года набора, очная форма обучения**

Утверждена:
Проректор по учебной работе _____ А.А. Саламатов
подпись И.О. Фамилия

Согласована:
Педагогическим советом Колледжа ЧелГУ

Протокол заседания от «24» апреля 2025 г. №5

Председатель Педагогического совета
Колледжа ЧелГУ _____ М.В. Найн
подпись И.О. Фамилия

Составитель _____ М.В. Худякова
подпись И.О. Фамилия

Структура рабочей программы по дисциплине соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 09.07.2024г. № 327-1 «Об утверждении шаблонов документов».

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

## Содержание

1. Паспорт рабочей программы дисциплины ..... 4
1.1.Область применения рабочей программы и место дисциплины в структуре ОПОП СПО ..... 4
1.2. Цель, задачи и планируемые результаты освоения дисциплины ..... 4
2. Структура и содержание дисциплины ..... 9
2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы ..... 9
2.2. Тематический план и содержание дисциплины ..... 9
3. Условия реализации дисциплины .....14
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению дисциплины .....14
3.2. Информационное обеспечение реализации программы .....15
4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины .....17

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

# 1. Паспорт рабочей программы дисциплины

## 1.1. Область применения рабочей программы и место дисциплины в структуре ОПОП СПО

Рабочая программа дисциплины ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Дисциплина ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» относится к обязательной части дисциплин общепрофессионального цикла.

## 1.2. Цель, задачи и планируемые результаты освоения дисциплины

Цель дисциплины "Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве" - сформировать у студентов знания и навыки, необходимые для эффективной работы в сфере обслуживания туристов и гостей.

Задачи дисциплины включают изучение теоретических основ сервисной деятельности, освоение практических навыков обслуживания, формирование профессиональных компетенций и развитие навыков работы в команде.

Планируемые результаты освоения дисциплины

| Код компетенции согласно ФГОС (ОПОП СПО) | Содержание компетенций согласно ФГОС (ОПОП СПО) | Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | **Знания:**<br>актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; структура плана для решения задач, алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; основные источники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональном и/или социальном контексте; методы работы в профессиональной и смежных сферах; порядок оценки |

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | |
|---|---|---|
| | | результатов решения задач профессиональной деятельности<br>**Умения:**<br>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; определять этапы решения задачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ресурсы; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) |
| ОК 03 | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | **Умения**:<br>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности<br>применять современную научную профессиональную терминологию<br>определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования<br>выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи<br>презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план<br>рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования<br>определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности<br>презентовать бизнес-идею<br>определять источники финансирования<br>**Знания**:<br>содержание актуальной нормативно-правовой документации<br>современная научная и профессиональная терминология<br>возможные траектории профессионального развития и самообразования<br>основы предпринимательской деятельности; |

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | |
|---|---|---|
| | | основы финансовой грамотности<br>правила разработки бизнес-планов<br>порядок выстраивания презентации<br>кредитные банковские продукты |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | **Умения**:<br>организовывать работу коллектива и команды<br>взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности<br>**Знания**:<br>психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности<br>основы проектной деятельности |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | **Умения:**<br>грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе<br>**Знания:**<br>особенности социального и культурного контекста;<br>правила оформления документов и построения устных сообщений |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | **Знания:**<br>правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности<br>**Умения:**<br>понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые |

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | |
|---|---|---|
| | | связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы |
| ПК 1.1 | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | **Навыки**:<br>Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства<br>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры<br>**Умения**:<br>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)<br>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры<br>Владеть культурой межличностного общения<br>**Знания**: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства<br>Основы трудового законодательства Российской Федерации<br>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников<br>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии<br>Оказывать первую помощь<br>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги<br>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг<br>Программное обеспечение деятельности туристских организаций<br>Этику делового общения<br>Основы делопроизводства |
| ПК 1.4 | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги | **Навыки**:<br>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры<br>**Умения**:<br>Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры<br>**Знания**: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства<br>Основы трудового законодательства Российской Федерации<br>Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников<br>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии |

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | |
|---|---|---|
| | | Оказывать первую помощь<br>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги<br>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг<br>Программное обеспечение деятельности туристских организаций<br>Этику делового общения<br>Основы делопроизводства |
| ПК 2.1 | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов | **Знания**:<br>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма; Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; Системы бронирования услуг; Организацию работы с запросами туристов; Требования к оформлению и учету заказов; Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций; Этику делового общения; Основы делопроизводства; Правила внутреннего трудового распорядка; Правила по охране труда и пожарной безопасности<br>**Умения**:<br>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; Владеть культурой межличностного общения; Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; Владеть техникой количественной оценки и анализа информации; Владеть методикой хранения и поиска информации; Вести документацию, хранение и извлечение информации; Пользоваться компьютерными программами бронирования туров; Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; Формировать банки |

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | |
|---|---|---|
| | | данных<br>**Навыки**:<br>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); Осуществление приема заказов от туристов; Проверка наличия всех реквизитов заказа; Идентификация вида заказа; Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа |

## 2. Структура и содержание дисциплины

## 2.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

| Вид учебной работы | Объем часов |
|---|---|
| **Максимальная учебная нагрузка (всего)** | **64** |
| **Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)** | **48** |
| в том числе: | |
| Теоретические занятия | 16 |
| Практические занятия | 32 |
| **Самостоятельная работа обучающегося (всего)** | **16** |
| **Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет (3 семестр)** | **-** |

## 2.2. Тематический план и содержание дисциплины

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся | Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч. | Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы |
|---|---|---|---|
| **1** | **2** | **3** | **4** |
| **Раздел 1. Теоретические основы сервисной** | | **32/16** | |

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | | |
|---|---|---|---|
| **деятельности** | | | |
| **Тема 1.1. Основы теории услуг** | **Содержание учебного материала** | **16** | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 2.1 |
| | Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг. | 4 | |
| | **В том числе практических занятий** | **8** | |
| | Характеристика основных показателей услуг | 8 | |
| | **Самостоятельная работа обучающихся** | 4 | |
| **Тема 1.2. Сущность системы сервиса** | **Содержание учебного материала** | **16** | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ПК 1.1, ПК 1.4, ПК 2.1 |
| | Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка. Виды сервисной деятельности. Основные виды: | 4 | |

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | | |
|---|---|---|---|
| | технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. | | |
| | **В том числе практических занятий** | **8** | |
| | Характеристика классификации потребностей в услугах | 8 | |
| | **Самостоятельная работа обучающихся** | 4 | |
| **Раздел 2. Организация сервисной деятельности** | | **32/16** | |
| **Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг** | **Содержание учебного материала** | **16** | |
| | Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.<br>Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.<br>Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.<br>Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с | 4 | ОК 01-02,<br>ОК 04-05,<br>ОК 09<br>ПК 1.1, ПК 1.4,<br>ПК 2.1 |

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | | |
|---|---|---|---|
| | выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.<br>Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.<br>Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса.<br>Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.<br>Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора.<br>Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.<br>Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, | | |

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | | |
|---|---|---|---|
| | надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качественности: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).<br>Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов. | | |
| | **В том числе практических занятий** | **8** | |
| | Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг | 4 | |
| | Определение качества сервисных услуг | 4 | |
| | **Самостоятельная работа обучающихся** | 4 | |
| **Тема 2.2. Осуществление услуг** | **Содержание учебного материала** | **16** | |
| | Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.<br>Комплекс услуг. Дополнительные услуги. | 4 | ОК 01-02,<br>ОК 04-05,<br>ОК 09<br>ПК 1.1, ПК 1.4,<br>ПК 2.1 |
| | **В том числе практических занятий** | **8** | |
| | Туристские, экскурсионные, | 8 | |

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

| | | | |
|---|---|---|---|
| | гостиничные услуги и услуги предприятия питания. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства | | |
| | **Самостоятельная работа обучающихся** | 4 | |
| **Всего:** | | **64** | |

## 3. Условия реализации дисциплины

### 3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению дисциплины

Кабинет социально-гуманитарных дисциплин – учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной и государственной итоговой аттестации № 205.

454119, Челябинская обл., г. Челябинск, ул. Кронштадтская, д.10

Основное оборудование:

учебная и специализированная мебель, учебная доска, рабочие места для обучающихся, рабочее место преподавателя с выходом в сеть Интернет.

Технические средства обучения для проведения занятий: мультимедийный комплекс портативный (ноутбук, демонстрационный экран, проектор).

Учебно-методическая документация:

дидактические пособия, плакаты, наглядный и раздаточный материал.

Программное обеспечение:

Windows 10 (срок действия лицензии: бессрочно).

**Помещения для организации самостоятельной и воспитательной работы**

1. Библиотека, читальный зал №3 с выходом в Интернет - помещение для организации самостоятельной и воспитательной работы.

454001, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Братьев Кашириных, д. 129

Основное оборудование:

стеллажи книжные, кафедра выдачи литературы, выставочный стеллаж, шкафы, столы, стулья, кондиционер, 9 персональных компьютеров с подключением к информационно – телекоммуникационной сети «Интернет»; учебная мебель, проектор, экран, кондиционер.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

Программное обеспечение:

Microsoft Windows Professional 7 Russian Academic OPEN No Level (Договор № АЭ-19/15); Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian Academic OPEN 1 License No Level (Договор № АЭ-23/12); Антивирус Касперского (Лицензионный договор № К-0054-Р от 19.12.22); КонсультантПлюс (Соглашение о сотрудничестве № 31 от 20.05.2023 г. с региональным информационным центром общероссийской сети распространения правовой информации); НЭБ (Договор № 101/НЭБ/2810 от 20.02.2018).

Неограниченный доступ к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам), в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации; к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

2. Актовый зал на 483 места с выходом в сеть Интернет - для проведения научных конференций, семинаров - помещение для организации воспитательной работы.

454001, Челябинская область, г. Челябинск, ул. Братьев Кашириных, д. 129

Технические средства обучения для проведения занятий: мультимедийный комплекс портативный (ноутбук, демонстрационный экран, проектор).

Основное оборудование: современное звуковое, световое и видеооборудование.

## 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы:

*Основная литература*

1. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476975

2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476413

3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/470587

4. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 212 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10855-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475383

5. Михайлова, Н. К. История гостеприимства / Н. К. Михайлова. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 92 с. — ISBN 978-5-507-44980-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/266825 .

6. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/195460 .

7. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/171862 .

*Дополнительная литература*

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»

## 4. Контроль и оценка результатов освоения дисциплины

Контроль и оценка результатов осуществляется преподавателем в процессе проведения теоретических и практических занятий, направленных на формирование общих и профессиональных компетенций. Для формирования, контроля и оценки результатов освоения дисциплины используется ФОС по дисциплине.

| Общая/профессиональная компетенция | Тип оценочных средств |
|---|---|
| ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам | Текущий контроль:<br>- тестирование;<br>- устный опрос;<br>- оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, эссе, мультимедийных презентаций.<br>- Экспертная оценка выполнения практических заданий.<br><br>Промежуточная аттестация:<br>-тестирование;<br>-вопросы по темам дисциплины;<br>-решение ситуационных задач |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | |
| ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | |
| ОК 05 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. | |
| ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | |
| ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги. | |
| ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов. | |

При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при проведении промежуточной аттестации.

© ФГБОУ ВО «ЧелГУ»