

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет
народного хозяйства»**

*Утверждена решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол № 11 от 6 июня 2023 г.*

Кафедра «Менеджмент»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И
ГОСТЕПРИИМСТВЕ»**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Квалификация – Специалист по туризму и
гостеприимству**

Формы обучения – очная

Махачкала-2023

УДК 338.48 А28
ББК 65.433

Составитель – Терехина Светлана Вячеславовна старший преподаватель кафедры «Менеджмент» ДГУНХ.

Внутренний рецензент – Минатуллаев Арслан Айнутдинович, кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой «Менеджмент» ДГУНХ.

Внешний рецензент – Даитов Виктор Викторович, кандидат экономических наук, доцент заместитель директора филиала ФГБОУ «РГУТиС» в г. Махачкале.

Представитель работодателя – Гаджиев Магомедгаджи Магомедович, генеральный директор ООО Агентство путешествий «Интурбюро».

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г., № 1100, в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования».

Рабочая программа дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» размещена на официальном сайте www.dgunh.ru

Терехина С.В. Рабочая программа по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. – Махачкала: ДГУНХ, 2023 г. - 18 с.

Рекомендована к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 5 июня 2023 г.

Рекомендована к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство Терехиной С.В.

Одобрена на заседании кафедры «Менеджмент» 31 мая 2023 г., протокол № 10.

Содержание

Раздел 1.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	4
Раздел 2.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	7
Раздел 3.	Объем дисциплины с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), на самостоятельную работу обучающихся и форму промежуточной аттестации	7
Раздел 4.	Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	8
Раздел 5.	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	11
Раздел 6.	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	14
Раздел 7.	Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных	14
Раздел 8.	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	15
Раздел 9.	Образовательные технологии	16

Раздел 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Целью изучения дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является получение комплексного представления о задачах, направлениях и методах сервисной деятельности, знакомство с современным рынком услуг; освоение комплекса знаний, умений и навыков в сервисной деятельности, изучение основных и перспективных направлений сервисной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- понимать сущность сервисной деятельности;
- разбираться в основных проблемах и тенденциях сервисной деятельности;
- анализировать функции сферы услуг.

1.1. Компетенции выпускников, формируемые в результате освоения дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» как часть планируемых результатов освоения образовательной программы

<i>Код компетенции</i>	<i>Формулировка компетенции</i>
ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
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.
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ	
ПК 2.1	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Компонентный состав компетенции</i>		
	<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Иметь</i>

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	31- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; 32- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	У1- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; У2- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи. У3- оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	33- формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации применяемые при предоставлении сервисных услуг.		
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	34- основы этики и психологии сервисной деятельности; психологические особенности делового общения в сфере сервиса. 35- типы, виды и методы решения конфликтных ситуаций.	У4- различать приемы и техники слушания; У5- находить выход из конфликтных ситуаций.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	36- нормативно-правовую базу сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.	У6- характеризовать нормативно-правовую базу сервисной деятельности, регулирование и выполнение государством сервисных функций.	
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей.	37- специфику предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности; сущность	У7- характеризовать сервисные услуги в гостиничной деятельности; различать сервисные	ПО1- осуществления сервисных услуг в гостиничной деятельности;

	сервисной технологии и форм обслуживания; 38 - основные направления повышения эффективности обслуживания.	технологии и формы обслуживания; У8 - характеризовать основные направления повышения эффективности обслуживания.	сервисной технологии и форм обслуживания; ПО2 - применения методов анализа направлений повышения эффективности обслуживания.
ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.	39 - профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; 310 - стандарты обслуживания в средствах размещения.	У9 - характеризовать профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; У10 - характеризовать стандарты обслуживания в средствах размещения.	ПО3 - применения профессиональных стандартов обслуживания; квалификационных требований к персоналу; ПО4 - применения стандартов обслуживания в средствах размещения.

1.3 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Код компетенции	Этапы формирования компетенций			
	Тема 1. История развития сервисной деятельности	Тема 2. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	Тема 3. Факторы развития сервисной деятельности	Тема 4. Сфера услуг и особенности ее функционирования
ОК 01	+	+	+	+
ОК 02	+	+	+	+
ОК 04	+	+	+	+
ОК 05	+	+	+	+
ПК 2.1	+	+	+	+
ПК 2.4	+	+	+	+
Итого	+	+	+	+

Код компетенции	Этапы формирования компетенций			
	Тема 5. Основы организации сервисной	Тема 6. Этика и психология сервисной	Тема 7. Специфика предо-	Тема 8. Сервисная деятельность в

	деятельности в практике со- временного сервиса	деятельности	ставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.	системе удовлетворения потребностей
ОК 01	+	+	+	+
ОК 02	+	+	+	+
ОК 04	+	+	+	+
ОК 05	+	+	+	+
ПК 2.1	+	+	+	+
ПК 2.4	+	+	+	+
Итого	+	+	+	+

Раздел 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (ОПЦ.01) «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» входит в состав дисциплин Общепрофессионального цикла (ОПЦ) учебного плана специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Изучение данной дисциплины опирается на знания, умения и навыки, полученные в ходе освоения такой дисциплины как «Менеджмент в туризме и гостеприимстве», «Психология делового общения и конфликтология».

В свою очередь, изучение дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» является необходимой основой для изучения дисциплин профессионального цикла, прохождения производственной (преддипломной) практики и выполнения дипломной работы.

Раздел 3. Объем дисциплины с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий), на самостоятельную работу обучающихся и форму промежуточной аттестации

Объем дисциплины в академических часах составляет 77 часов.

Очная форма обучения

Количество академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с педагогическим работником (по видам учебных занятий), составляет 68 часов, в том числе:

- лекции - 34 часа;
- практ. занятия - 34 часа.

Количество академических часов, выделенных на самостоятельную работу обучающихся - не предусмотрено.

Патт - 9ч.

Форма промежуточной аттестации:

5 семестр – экзамен.

Раздел 4. Содержание дисциплины, структурированное по темам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Для очной формы обучения

№ п/ п	Тема дисциплины	Всего академических часов	В т.ч.							Форма текущего контроля успеваемости
			лекции	семинары	практические занятия	лабораторные занятия	консультации	иные аналогичные занятия	самостоятельная работа	
1.	Тема 1. История развития сервисной деятельности	8	4	-	4	-	-	-	-	Проведение опроса Тестирование Решение ситуационных задач
2.	Тема 2. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	8	4	-	4	-	-	-	-	Проведение опроса Тестирование Решение ситуационных задач

3.	Тема 3. Факторы развития сервисной деятельности	8	4	-	4	-	-	-	-	Проведение опроса Тестирование Решение ситуационных задач
4.	Тема 4. Сфера услуг и особенности ее функционирования	8	4	-	4	-	-	-	-	Проведение опроса Тестирование Решение ситуационных задач
5.	Тема 5. Основы организации сервисной деятельности в практике современного сервиса	8	4	-	4	-	-	-	-	Проведение опроса Тестирование Решение ситуационных задач
6.	Тема 6. Этика и психология сервисной деятельности	8	4	-	4	-	-	-	1	Проведение опроса Тестирование Решение ситуационных задач

7.	Тема 7. Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.	12	6	-	6	-	-	-	1	Проведение опроса Тестирование Решение ситуационных задач Проведение деловой игры
8.	Тема 8. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	8	4	-	4	-	-	-	1	Проведение опроса Тестирование Решение ситуационных задач
Экзамен		9	-	-	-	-	-	-	-	5 семестр
Итого		68	34		34	-	-	-	-	-
Всего		77								

**Раздел 5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы,
необходимой для освоения дисциплины**

№ п/ п	Автор	Название основной учебной и дополнительной литературы, необходимой для освоения междисциплинарн ого курса	Выходные данные	Количество экземпляров в библиотеке ДГУНХ / адрес доступа
<i>I . Основная учебная литература</i>				
1.	Бражников М.А.	Сервисология : учебное пособие / М.А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп.	Москва : Издательств о Юрайт, 2023. — 144 с.	https://urait.ru/ bcode/519336
2.	Черников В.Г.	Сервисология : учебное пособие / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп.	Москва : Издательств о Юрайт, 2023. - 252 с.	https://urait.ru/ bcode/519304
<i>II. Дополнительная литература</i>				
<i>A) Дополнительная учебная литература</i>				
1.	Григорянц С.А.	Правовое обеспечение сервисной деятельности	Ростов-на- Дону : Издательско - полиграфиче ский комплекс РГЭУ (РИНХ), 2019. – 163 с	https:// biblioclub.ru/ index.php? page=book&id =614927
2.	Саяпина Н. Н.	Бизнес- планирование сервисной и технологической деятельности	Омский государствен ный технический университет. – Омск : Омский государствен ный технический университет	https:// biblioclub.ru/ index.php? page=book&id =683253

			(ОмГТУ), 2019. – 100 с.	
3.	Волк Е.Н., Зырянов А.И., Лимпинская А.А., Харитонов Н.В.	Сервис: организация, управление, маркетинг: учебник. – 3-е изд.	Москва : Дашков и К°, 2022. – 248 с.	https:// biblioclub.ru/ index.php? page=book&id =697061
Б) Официальные издания: сборники законодательных актов, нормативно - правовых документов, кодексов РФ				
Федеральные законодательные акты:				
1.	Конституция Российской Федерации www.constitution.ru			
2.	Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» www.consultant.ru			
3	Справочно-правовая система «Гарант» www.garant.ru			
4	ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство , утвержденный приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г., № 1100 http://ivo.garant.ru/#/document/406225637/paragraph/1/doclist/5337/ showentries/0/highlight/ФГОС%20%20СПО%20по%20специальности %20%2043.02.16%20Туризм%20и%20гостеприимство:2			
В) Периодические издания				
1.	Инновации в экскурсионной работе: концепции, технологии, практика : в 2 частях / О. Е. Афанасьев, К. В. Агнаева, К. А. Лебедев [и др.] ; под ред. О. Е. Афанасьева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – Часть 1. – 591 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600585 			
2.	Молодежь, наука, сервис, туризм — 2019: сборник статей Межвузовской (с международным участием) научно-практической студенческой конференции (27 марта 2019 г., г. Москва) / О. П. Звягинцева, Е. Е. Кузьмина, О. Н. Бекетова [и др.] ; Институт туризма и гостеприимства (г. Москва) (филиал) РГУТИС. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 101 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <a href="https://biblioclub.ru/index.php?
page=book&id=595876">https://biblioclub.ru/index.php? page=book&id=595876 			
3.	Модернизация системы управления персоналом и развитие экономики региона=Modernization of staff management system and development of the economy of the region / Ж. Ермакова, Е. В. Шестакова, В. Б. Кондусова [и др.]. – Москва : Креативная экономика, 2019. – 366 с. : ил. – Режим			

	доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599495
4.	Лежнин, В. В. Факторы и инструменты модернизации регионального экономического пространства (на примере Приволжского федерального округа) / В. В. Лежнин, А. Н. Полухина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2019. – 164 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562248
5.	Туризм и гостеприимство: теоретические, методологические и практические аспекты: сборник статей Всероссийской межвузовской научно-практической студенческой конференции Института туризма и гостеприимства (г. Москва) филиал ФГБОУ ВО «РГУТИС» (10 декабря 2018 г., г. Москва) : сборник научных трудов / ред. кол.: О. П. Звягинцева, Е. Е. Кузьмина, О. Н. Бекетова, К. А. Лебедев [и др.]. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2019. – 147 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=562650
6.	Г) Справочно-библиографическая литература
7.	Большая Российская энциклопедия. Энциклопедический словарь. Под ред. С.Л.Кравец http://enc-dic.com/
8.	Энциклопедический словарь экономики и права http://www.terminy.info/economics/encyclopedia-dictionary-of-economics-and-law/absenteizm
9.	Д) Научная литература
	Г) Справочно-библиографическая литература
1.	Под науч. ред. Е. Н. Трофимова
2.	Инновации в экскурсионной работе: концепции, технологии, практика : в 2 частях / О. Е. Афанасьев, К. В. Агнаева, К. А. Лебедев [и др.] ; под ред. О. Е. Афанасьева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – Часть 1. – 591 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600585
	Д) Научная литература
1	Модернизация системы управления персоналом и развитие экономики региона=Modernization of staff management system and development of the economy of the region / Ж. Ермакова, Е. В. Шестакова, В. Б. Кондусова [и др.]. – Москва : Креативная экономика, 2019. – 366 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL:

Раздел 6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде университета (<http://e-dgunh.ru>). Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивает возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне ее.

Рекомендуется ознакомление с сайтами официальных регуляторов:

1. <https://biblioclub.ru/> - информационно-образовательный проект, предоставляющий круглосуточный индивидуальный Интернет-доступ к электронно-библиотечной системе, содержащей учебные, учебно-методические, научные и иные издания, используемые в образовательном процессе;
2. <http://elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека;
3. <http://www.unwto.org/>- официальный сайт «Всемирная туристская организация»;
4. <http://www.rostourunion.ru/>- официальный сайт «Российский союз туристской индустрии»;
5. <http://russiantourism.ru/>- официальный сайт «Российский туризм»;
6. <http://www.russiatourism.ru/>- официальный сайт «Федеральное агентство по туризму РФ»;
7. www.gecont.ru – официальный сайт «Страны мира: география, экономика и достопримечательности стран мира».

Раздел 7. Перечень лицензионного программного обеспечения, информационных справочных систем и профессиональных баз данных

7.1. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

1. Windows 10 Professional
2. Microsoft Office Professional
3. VLC Media player
4. Adobe Acrobat Reader

7.2. Перечень информационных справочных систем:

1. Справочная правовая система «Консультант Плюс»
<http://www.consultant.ru/>;
2. Информационно-правовая система ГАРАНТ <http://www.garant.ru/>
3. Научная электронная библиотека elibrary (<http://elibrary.ru>)

7.3. Перечень профессиональных баз данных:

- База предприятий по всей России в Excel | Экспорт Бэйз -
https://export-base.ru/#?key=база%20данных%20предприятий®ion_name=Махачкала&yclid=14453872765609181183
- Путешествуйте по России и возвращайте до 30% -
https://travel.yandex.ru/cashbackmir/?utm_source=yandex&utm_medium=search&utm_campaign=cn:ssa_hl_generic.ca_shbackmir3_ru_all_460%7Ccid:71591368&utm_term=kw:постуризм%7Ckid:36665436173&utm_content=aid:11777838316%7Cbi:11777838316%7Cct:type1%7Cgid:4831274841%7Cpst:1%7Cpst:premium%7Cdt:desktop%7Cplc:none%7Cplct:search%7Ccgci:0%7Crn:Махачкала%7Crid:28%7Crtid:%7Cmain&yclid=15550225512511569919
- Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) | ВКонтакте -
<https://vk.com/rostourism.official>;
<https://www.youtube.com/channel/UCaslHfOapljmFWr767FSumg>
- Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) - Правительство России - <http://government.ru/department/578/events/>
- <https://biblioclub.ru> – Университетская библиотека ONLINE;
- <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека;
- <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «Киберленинка»;
- <http://hrm.ru/> – электронная библиотека HR-специалистов;
- <https://standartgost.ru/> - Открытая база ГОСТов.

Раздел 8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для преподавания дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» используются следующие специализированные помещения - учебные аудитории:

1. Учебная аудитория для проведения лекций, занятий практического типа, текущего контроля и промежуточной аттестации, групповых и индивидуальных консультаций 2-12 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г. Махачкала, пр-т Али-Гаджи Акушинского, 20 «а», учебный корпус №3)

Перечень основного оборудования:

Комплект учебной мебели.

Доска меловая.

Набор демонстрационного оборудования: проектор, персональный компьютер (моноблок) с доступом к сети Интернет и корпоративной сети университета, ЭБС «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru), ЭБС «ЭБС Юрайт» (www.urait.ru), флипчарт переносной.

Перечень учебно-наглядных пособий:

Комплект наглядных материалов (баннеры, плакаты);

Комплект электронных иллюстративных материалов (презентации, видеоролики).

2. Помещение для самостоятельной работы 4.1 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г., Махачкала, пр-т Али-Гаджи Акушинского, 20, учебный корпус №2)

Перечень основного оборудования:

Персональные компьютеры с доступом к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду вуза.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Windows 10 Professional
2. Microsoft Office Professional
3. VLC Media player
4. Adobe Acrobat Reader
5. Skype для Windows

Помещение для самостоятельной работы 4.2 (Россия, Республика Дагестан, 367008, г., Махачкала, пр-т Али-Гаджи Акушинского, 20, учебный корпус №2)

Перечень основного оборудования:

Персональные компьютеры с доступом к сети Интернет и в электронную информационно-образовательную среду вуза.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Windows 10 Professional
2. Microsoft Office Professional
3. VLC Media player
4. Adobe Acrobat Reader
5. Skype для Windows

Раздел 9. Образовательные технологии

При освоении дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» предусматривается широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий (разбор конкретных ситуаций, тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При реализации программы дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» используются различные образовательные

технологии. Во время аудиторных занятий лекции проводятся с использованием ПК и проектора, практические занятия – в виде группового обсуждения под руководством преподавателя проблем предметной области, также используются материалы печатные и в электронной форме. На практических занятиях обучающимися приобретаются умения решения ситуационных задач в профессиональной области, проведения тренингов. В преподавании курса «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» можно выделить также следующие образовательные технологии:

1. Разбор конкретных ситуаций (ситуационных задач) представляет собой описание ситуации, которую надо решить, ответив на вопросы, носящие проблемный характер, и (или) выполнив задания, которые демонстрируют действенность знаний.

2. Выполнение практических заданий необходимо как для иллюстрации той или иной теоретической модели, так и в целях выработки навыков применения теории при анализе реальных экономических проблем.

3. Проведение тренинга - возможность моделировать ключевые содержательные и функциональные моменты деятельности обучающихся, что открывает широкие возможности для активного включения в учебно-профессиональную деятельность. Творческий характер тренинга, его насыщенность личностно значимыми событиями и смыслами, обеспечивают наиболее короткий и эффективный, с точки зрения времени, путь приобретения личностного опыта, самопознания своих ресурсов и возможностей, саморазвития и творческой самореализации среди обучающихся.

4. Деловая игра – метод имитации (подражания, изображения) принятия решений в различных производственных ситуациях (в учебном процессе – в искусственно созданных ситуациях), осуществляемый по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме.

5. Тестирование – контроль знаний с помощью тестов, которые состоят из условий (вопросов) и вариантов ответов для выбора.

6. Решение кейса – обучение, при котором обучающиеся и преподаватель участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций и задач. При данном методе обучения обучающийся самостоятельно принимает решение и обосновывает его.

7. Подготовка электронной презентации – передача или представление аудитории новой для нее информации, т.е. в общепринятом понимании презентация — это демонстрационные материалы для публичного выступления. Компьютерная презентация - это файл, в который собраны материалы выступления, подготовленные в виде компьютерных слайдов. В пакет офисных программ MSOffice фирмы Microsoft, наиболее популярный среди пользователей, входит программа создания презентаций MS PowerPoint, позволяющая достойно подготовиться к выступлению. С ее помощью можно создавать презентации различных типов: на экране, на слайдах и на бумаге.

8. Эссе - самостоятельное творческое мышление и письменное изложение собственных мыслей. Написание эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные понятия, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать опыт соответствующими примерами, аргументировать свои выводы.

9. Реферат – публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение определенной темы. Реферат может быть представлен различными участниками процесса обучения: преподавателем (лектором, координатором и т.д.), приглашенным экспертом, обучающимся, группой обучающихся. Докладчик готовит все необходимые материалы (текст доклада, слайды PowerPoint, иллюстрации и т.д.). При очном обучении докладчик знакомит обучающихся с материалами доклада в аудитории, в условиях Интернет размещает их на образовательных веб-сайтах.

10. Проведение внеаудиторной работы в форме обязательных консультаций и индивидуальных занятий со студентами (помощь в понимании материала, подготовка презентаций, а также тезисов для студенческих конференций и т.д.).