

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 06.06.2022 16:44:45
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:
Руководитель ООП
Л.П. Богданова Л.П. Богданова
«*1*» *июня* 2019г.

Аннотация дисциплины
Организация обслуживания

Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Профиль подготовки
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Для студентов 3 курса очной формы обучения

Составители: д.г.н., доцент Л.П. Богданова
Л.П. Богданова
ст. преподаватель Т.В. Аверьянова
Т.В. Аверьянова

Тверь, 2019

I. Аннотация

1. Цели и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины «Организация обслуживания» является формирование базовых теоретических знаний и практических навыков по организации обслуживания клиентов на предприятиях туристской индустрии. Основными задачами дисциплины являются:

- освоение подходов и готовности к реализации проектов в туристской индустрии;
- ознакомление с особенностями организации и функционирования сферы обслуживания;
- изучение особенностей возникновения и развития сферы обслуживания в России;
- исследование тенденций в развитии сферы обслуживания;
- приобретение навыков эффективного общения с потребителями туристского продукта;
- умение организовать процесс обслуживания;
- применение комплекса знаний при разработке турпакетов;
- готовность внедрять и использовать современные производственные и информационные технологии в процессе оказания услуги;
- изучение потребностей населения в различных услугах.

3. Место дисциплины в структуре ООП

Учебная дисциплина «Организация обслуживания» входит в число дисциплин вариативной части учебного плана. Содержательно она закладывает основы знаний для освоения дисциплин базовой части учебного плана («Технология и проектирование экскурсионных услуг»), вариативной части «Транспортное обслуживание в туризме», ряда элективных дисциплин («Стандартизация и сертификация в туризме», «Управление качеством услуг в туризме», «Технологии гостеприимства»), учебной и производственной практик, в процессе которых применяются знания, полученные по данной дисциплине. Учебная дисциплина «Организация обслуживания» тесно связана с

дисциплинами, формирующими навыки профессиональной коммуникации – «Психология в туристской деятельности», «Межкультурные коммуникации» которые обучают основам культуры деловых отношений между участниками туристской деятельности.

4. Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов, 5 семестр), в том числе:

контактная работа: лекции – 17 час., практические занятия – 17 час.;

контактная внеаудиторная работа: –

самостоятельная работа: – 47 час.

контроль: - 27 часов.

5. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ПК-1.1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности
	ПК-1.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации
ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПК-3.1 Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста
	ПК-3.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг

	<p>ПК-3.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов</p>
<p>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технология</p>	<p>ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</p>
	<p>ПК-4.2 Анализирует требования туристов, мотивации спроса на реализуемые туристские продукты</p>
	<p>ПК-4.3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</p>

6. Форма промежуточной аттестации – экзамен.

7. Язык преподавания – русский.