

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля)

Организация обслуживания

Наименование ОПОП ВО

43.03.02 Туризм. Организация туристских и гостиничных комплексов

Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины – формирование у студентов комплексного представления о системе обслуживания потребителей в предприятиях индустрии туризма на основе международного и отечественного опыта.

В процессе достижения цели решаются следующие задачи:

определить сущность и классификацию услуг;

изучить процесс и формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии;

рассмотреть методы повышения качества услуг;

показать эффективность внедрения новых видов услуг и форм обслуживания на развитие сферы обслуживания.

Результаты освоения дисциплины (модуля)

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПК-13	Способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	Знания:	сущность туристских услуг, их особенности и классификацию
			Умения:	вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения
			Навыки:	владеет навыками обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии

Основные тематические разделы дисциплины (модуля)

- 1) Введение. Теоретические аспекты сферы услуг
- 2) Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя
- 3) Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах
- 4) Нормативно-правовое регулирование услуг в РФ
- 5) Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии
- 6) Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований
- 7) Пути повышения качества услуг и увеличения объема продаж

8) Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания

Трудоёмкость дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Трудоёмкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоёмкость	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.02 Туризм	ОФО	Б4.Ф	3	2	37	18	18	0	1	0	35	3

Составители(ль)

Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru

Шеметова Е.В., старший преподаватель, Кафедра туризма и экологии, elena.shemetova@vvsu.ru