

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### Наименование дисциплины (модуля)

Организация обслуживания

### Наименование ОПОП ВО

43.03.02 Туризм. Туризм

### 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:

- формирование знаний сущности и классификации услуг;
- формирование умений анализировать формы обслуживания потребителей в предприятиях туристской индустрии;
- формирование у студентов навыков оценки эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания в предприятиях туризма и гостеприимства.

### 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 и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-4 : Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПКВ-4.1к : Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	РД1	Знание	сущность услуг, их особенности и классификацию
			РД2	Умение	вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения; анализировать процесс обслуживания потребителей
			РД3	Навыки	обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии

### Основные тематические разделы дисциплины (модуля)

- 1) Теоретические аспекты сферы услуг

- 2) Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя
- 3) Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии
- 4) Пути повышения качества услуг

### 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*