

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:

- 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 осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПКВ-4.2к : Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	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 обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес- тации	
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						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