

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2021 14:35:31

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Туристическое обслуживание

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план z43.03.01_1.plx

Форма обучения **заочная**

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	3		Итого	
	уп	рпд		
Лекции	10	10	10	10
Практические	10	10	10	10
В том числе инт.	4	4	4	4
Итого ауд.	20	20	20	20
Контактная	20	20	20	20
Сам. работа	259	259	259	259
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	288	288	288	288

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Цели освоения дисциплины: формирование у студентов современного мышления, вооружить студентов передовыми систематизированными знаниями научных основ организации туристической деятельности, практическими навыками и умениями.
1.2	Задачи: анализ методов исследования потребительского спроса потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов; освоение методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений, в том числе, с учетом социальной политики государства; разработка процесса предоставления туристических услуг, соответствующего запросам потребителя; обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств предоставления туристической услуги с учетом требований потребителя; оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса; участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений; ознакомление с юридическими основами ведения туристского бизнеса; освоение особенностей сотрудничества туроператоров с гостиницами и предприятиями питания; изучение туристических формальностей.

2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПК-7: готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

Знать:

виды классификации потребителей

Уметь:

сформулировать перечень действий на каждом из этапов формирования тура

Владеть:

методами создания базы данных поставщиком туристических услуг

ПК-8: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Знать:

особенности туристического спроса в различных географических регионах

Уметь:

разрабатывать документы информационного сопровождения тура с учетом религиозных особенностей региона путешествия

Владеть:

методами учета традиций и культурных особенностей потребителей при формировании туристических заказов
ПК-9: способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
Знать:
стандарты обслуживания клиента в офисе
Уметь:
применять методы психологической классификации клиентов в процессе обслуживания
Владеть:
алгоритмами подстройки под интересы клиента
ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
Знать:
перечень обязательной информации и документации для туристической фирмы
Уметь:
сформировать турпакет с учетом пожеланий потребителя
Владеть:
основными стандартами работы в контактной зоне