

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2021 14:33:57

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

# Туристическое обслуживание

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план 43.03.01\_1.plx

Форма обучения **очная**

## Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр р на курсе>)	6 (3.2)		7 (4.1)		Итого	
	Неделя		Неделя			
Неделя	17,3		17,3			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	36	36	18	18	54	54
Практические	36	36	36	36	72	72
В том числе инт.	32	32	32	32	64	64
Итого ауд.	72	72	54	54	126	126
Контактная	72	72	54	54	126	126
Сам. работа	36	36	90	90	126	126
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	108	108	180	180	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
<b>Владеть:</b>
методами учета традиций и культурных особенностей потребителей при формировании туристических заказов
<b>ПК-9: способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</b>
<b>Знать:</b>
стандарты обслуживания клиента в офисе
<b>Уметь:</b>
применять методы психологической классификации клиентов в процессе обслуживания
<b>Владеть:</b>
алгоритмами подстройки под интересы клиента
<b>ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</b>
<b>Знать:</b>
перечень обязательной информации и документации для туристической фирмы
<b>Уметь:</b>
сформировать турпакет с учетом пожеланий потребителя
<b>Владеть:</b>
основными стандартами работы в контактной зоне