

Организация обслуживания

1 Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины: формирование у слушателей знаний о об организации обслуживания в туристской индустрии.

2 Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Организация обслуживания» относится к вариативной части дисциплин цикла (Б1.В.ДВ.10.1) Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

Для освоения дисциплины «Организация обслуживания» обучающиеся используют знания, умения, навыки и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Организация туристской деятельности», «Экономика туристского рынка».

Освоение дисциплины «Организация обслуживания» является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Технологии продаж», «Технологии и организация гостиничных услуг», «Технологии и организация экскурсионных услуг», «Технологии и организация услуг питания».

3 Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);
- готовность к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-3);
- способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-4);
- способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

В результате изучения дисциплины студент должен

знать:

-особенности организации программного туризма;

уметь:

-организовывать прием и обслуживание иностранных туристов;

- разрабатывать требования к качеству обслуживания;

-разработка стратегии обслуживания фирм.

владеть:

- технологиями разработки качественного обслуживания в туристской сфере;

- понятиями и терминами организационного обслуживания.

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 ч.