Организация обслуживания в туристской индустрии

1 Цели и задачи дисциплины

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

2 Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Организация обслуживания в туристской индустрии» относится к вариативной части дисциплин (Б1.В.ОД.15) Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

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

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.