

АННОТАЦИЯ
рабочей программы по дисциплине
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦАХ
основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки высшего образования
43.03.02 «Туризм»

Профиль подготовки:

Технология и организация спортивно-оздоровительных услуг

Квалификация – бакалавр

Форма обучения – очная, заочная

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ:

Рабочая программа учебной дисциплины **«Организация обслуживания в гостиницах»** составлена в соответствии с учебным планом подготовки *бакалавров* по направлению **43.03.02 – Туризм** в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и утвержденными стандартами и положениями Университета.

Целью освоения дисциплины является освоение студентами системы научно-практических знаний, умений и компетенций в области организации обслуживания в гостиницах и реализация их в своей профессиональной деятельности.

1.2. ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Результатом освоения дисциплины определяются способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Бакалавр по направлению подготовки **43.03.02 – Туризм** должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности и профилем подготовки:

организационно-управленческая деятельность:

- распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;
- принятие оперативных управленческих решений в области туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;
- расчет и оценка затрат по организации деятельности предприятия туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обоснование управленческого решения;

научно-исследовательская деятельность:

- исследование и мониторинг рынка туристских услуг;
- применение прикладных методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере;
- адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий туристской индустрии;

производственно-технологическая деятельность:

- применение современных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг в соответствии с требованиями потребителей и (или) туристов;
- использование информационных и коммуникативных технологий в процессе разработки и реализации туристского продукта;

сервисная деятельность:

- обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;
- организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование клиентурных отношений;

- разработка внутренних нормативных документов по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Дисциплина относится к Блоку 1 *вариативной* части, дисциплины и курсы по выбору студента, устанавливаемые вузом (Б.1.ДВ.10). В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе (3 семестр) по очной форме обучения, на 5 курсе (9 семестр) по заочной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: *экзамен*. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и компетенции студента, полученные по следующим дисциплинам:

при очной форме обучения - Человек и его потребности, Организация туристской деятельности, Технологии продаж, Правоведение.

при заочной форме обучения - Человек и его потребности, Организация туристской деятельности, Менеджмент в туристской индустрии, Технологии продаж, Правовые основы туризма и сервиса, Инновации в туризме и сервисе, Экскурсионная и выставочная работа, Сервисная деятельность, Правоведение, Безопасный отдых и туризм, Транспортное обеспечение в туризме, Формальности в туризме.

1.4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

1.4.1. В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

а) общепрофессиональные (ОПК):

- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);

б) профессиональные (ПК):

- способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-12);

- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

1.4.2. В результате изучения дисциплины студент будет:

Знать:	особенности процессов обслуживания потребителей в гостиничном бизнесе (ОПК-3; ПК-13) нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-12)
Уметь:	организовывать процесс обслуживания потребителей на предприятиях гостиничного бизнеса (ОПК-3; ПК-13) пользоваться положениями нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-12)
Владеть:	методами организации процессов обслуживания потребителей на предприятиях гостиничного бизнеса (ОПК-3; ПК-13) положениями нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-12)

1.5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	семестры			
		3			
Аудиторные занятия (всего)	50	50			
В том числе:					
Лекции	20	20			
Практические занятия (ПЗ)	10	10*			
Семинары (С)	20	20*			
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	130	130			

В том числе:					
<i>Подготовка к письменному опросу</i>		2	2		
<i>Подготовка к устному опросу</i>		20	20		
<i>Подготовка доклада</i>		22	22		
<i>Подготовка материалов для участия в семинарском занятии;</i>		44	44		
<i>Подготовка к рубежному контролю 1 (КАФ)</i>		2	2		
<i>Подготовка к рубежному контролю 2 (УМУ) – тестированию</i>		4	4		
<i>Подготовка и сдача экзамена</i>		36	36		
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)		экзамен	+		
Общая трудоемкость	часы	180	180		
	зачетные единицы	5	5		

Примечание: из 50 часов аудиторных занятий – 10 ч. в интерактивной форме.

заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	семестры			
		9			
Аудиторные занятия (всего)	10	10			
В том числе:					
Лекции	4	4			
Практические занятия (ПЗ)					
Семинары (С)	6	6*			
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	170	170			
В том числе:					
<i>Подготовка к текущему контролю (письменный опрос)</i>	32	32			
<i>Подготовка доклада</i>	22	22			
<i>Самостоятельное изучение материала, не вошедшего в аудиторные занятия</i>	56	56			
<i>Подготовка контрольной работы</i>	20	20			
<i>Подготовка к рубежному контролю 1 (каф) – тестированию</i>	4	4			
<i>Подготовка и сдача экзамена</i>	36	36			
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	экзамен	+			
Общая трудоемкость	часы	180	180		
	зачетные единицы	5			

Примечание: из 10 часов аудиторных занятий – 2 ч. в интерактивной форме.