

## Аннотация рабочей программы дисциплины «Туристический сервис»

<p style="text-align: center;"><b>Цель изучения дисциплины</b></p>	<p>Целью изучения дисциплины «Туристический сервис» преследует цель выработать у обучающихся целостную и стройную систему научных взглядов на такую важнейшую социальную и экономическую сферу жизнедеятельности общества, какой является туристический сервис, содействовать профессиональному становлению обучающихся, которые будут обладать качествами, удовлетворяющие требованиям потребителя, умеющих организовать комплексное туристское обслуживание в туристской индустрии.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Место дисциплины в структуре образовательной программы</b></p>	<p>Дисциплина «Туристический сервис» относится к вариативной части (обязательная дисциплина) (Б1.В.ОД.15) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов».</p>
<p style="text-align: center;"><b>Формируемые компетенции</b></p>	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);</li> <li>- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учётом требований потребителя (ОПК-2);</li> <li>- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9).</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины</b></p>	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся приобретает следующие навыки:</p> <p><b>Знать:</b> опасность воздействия человека на природу, возможный непоправимый урон, который может быть нанесен природе, флоре и фауне в результате неорганизованной туристской деятельности; возможные опасности, которые могут сопровождать сотрудников туристического сервиса и бизнеса в их профессиональной деятельности, их клиентов, механизм возникновения аварий, катастроф, стихийных бедствий; технологии обеспечения сервиса в сфере туризма, их основные направления, формы и методы; лучший отечественный и зарубежный опыт организации управления, использования технологии процесса, ресурсов и технические средств в сфере туристического сервиса; источники научно-технической информации по организации туристического сервиса.</p> <p><b>Уметь:</b> находить оптимальные пути решения проблем, связанных с выходом из экологического кризиса на местном, региональном и республиканском уровнях, защитой природной среды от неблагоприятного воздействия путешественников и туристов; своевременно предотвращать нарастание угроз безопасности и жизни сотрудникам туристической отрасли и туристам; выбирать правильные ресурсы и технологические средства, формы и методы работы в процессе обслуживания потребителей туристического продукта; использовать различные пакеты прикладных программ и информационные технологии, советский и зарубежный опыт в сфере туристического сервиса.</p>

	<p><b>Владеть:</b> навыками, методами и способами сохранения экологической системы в процессе общественной и профессиональной деятельности; навыками оказания первой необходимой помощи в случае возникновения угроз безопасности человеческой жизни и производству, защиты их от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; технологиями, средствами, передовыми формами и методами обслуживания и взаимодействия с клиентами; навыками внедрения и использования современных отечественных и зарубежных компьютерных технологий в решении производственных задач в области туризма, лучшим зарубежным опытом обслуживания туристов.</p>
<p><b>Содержание дисциплины</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Введение в учебный курс «Туристический сервис»</li> <li>2. Туроператоры и турагентства как важнейшие составляющие туристской инфраструктуры</li> <li>3. Средства размещения туристов, их классификация и характеристика</li> <li>4. Материально-техническая база и основные фонды гостиничного хозяйства для туристов</li> <li>5. Транспортное обеспечение туризма</li> <li>6. Предприятия питания в инфраструктуре туристских комплексов</li> <li>7. Обслуживание питанием туристов</li> <li>8. Организация развлечений туристов. Анимационная деятельность</li> <li>9. Организация безопасности при обслуживании туристов</li> <li>10. Современные информационные технологии в обслуживании туристов</li> </ol>
<p><b>Используемые информационные, инструментальные и программные средства</b></p>	<p><b>Основная и дополнительная литература:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Арефьев В.Е. Введение в туризм: учебное пособие. Изд-во АГУ, 2002.</li> <li>2. Биржаков М.В. Введение в туризм: учебник. СПб.: Издательский торговый дом «Герда», 2006 г.</li> <li>3. Гуляев В. Г. Организация туристской деятельности: учебное пособие. М.: Нолидж, 1996.</li> <li>4. Зорина Г.И., Ильина Е.Н., Мошняга Е.В. и др. Основы туристской деятельности. М.: Советский спорт, 2002.</li> <li>5. Квартальнов В.А. Туризм: учебник. М.: Финансы и статистика, 2003.</li> <li>6. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник. М.: КноРус, 2008.</li> <li>7. Покровский Н.Е., Черняева Т.И. Туризм: от социальной теории к практике управления [Электронный ресурс]: учеб. пос. М.: Логос, 2009. URL: <a href="http://znanium.com/bookread2.php?book=469377">http://znanium.com/bookread2.php?book=469377</a>.</li> <li>8. Сервис и туризм: словарь-справочник / Под ред. Ю.П. Свириденко, О.Я. Гойхмана. М.: Альфа-М, 2008. URL: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=135152">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=135152</a>.</li> <li>9. Соколова М.В.. История туризма. М.: 2002.</li> <li>10. Туризм: Учебное пособие / Л.А. Лысакова, Е.М. Карпова, Е.Н. Лесная. М.: Флинта: МПСИ, 2009. URL: <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=135152">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=135152</a>.</li> <li>11. Энциклопедия туризма: справочник / Авт.-сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. М.: Финансы и статистика, 2001.</li> </ol> <p><b>Программное обеспечение:</b></p> <p>Для успешного освоения дисциплины обучающейся используют следующие программные средства:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Операционная система Windows или Linux</li> <li>- пакет офисных программ Microsoft Office или Libre Office.</li> </ul>

	<p style="text-align: center;"><b>Информационно-справочные системы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Справочная правовая система «Консультант Плюс».</li> <li>- Электронные каталоги научной библиотеки СГЮА – автоматизированная библиотечная программа ИРБИС;</li> <li>- Ресурсы электронно-библиотечной системы «ИНФРА-М»;</li> <li>- Виртуальная обучающая среда Moodle.</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Материально-техническое обеспечение дисциплины:</b></p> <p>В целях обеспечения учебного процесса при необходимости используется аудитория, оборудованная мультимедийной техникой.</p>
<b>Фонд оценочных средств текущего контроля успеваемости обучающихся</b>	Круглые столы, дискуссии, анализ проблемных ситуаций, выполнение тестовых заданий; коллоквиумы, работа с глоссарием; Интернет-источниками, подготовка докладов, рефератов, презентаций по проблемам туристического сервиса.
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Экзамен