

43.03.03 «Гостиничное дело», бакалавриат
Технология и организация туристского обслуживания

АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины
«Культура туристского обслуживания»

Дисциплина части, формируемой участниками образовательных отношений

очная

Составитель аннотации – Л.М.Чучвага доц. каф. УТТС



Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ /час.)	3/108
Цель изучения дисциплины	Целью освоения дисциплины «Культура туристского обслуживания» овладение необходимыми знаниями об концепции и практике культурного обслуживания предприятий туристской индустрии, как об одной из важнейших современных отраслей знания, включающей как теоретический компонент, так и практические приложения системного и комплексного подхода к организационным вопросам управления предприятиями туристской индустрии и предоставления туристских и туроператорских услуг, характерных для международных и российских организаций.
Содержание дисциплины	1. Понятие культуры туристского обслуживания. 2. Показатели качества культуры туристского обслуживания. 3. Теоретические основы культуры предпринимательства в туристской индустрии 4. Культура труда. Эстетика туристского обслуживания. Культура поведения и речи. 5. Культура и безопасность туристского обслуживания. 6. Этика и этикет туристского обслуживания 7. Управление конфликтами и разрешение конфликтных ситуаций.
Формируемые компетенции (коды)	УК-3, ПК-4
Наименование дисциплин, необходимых для освоения данной дисциплины	«Психология»
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	УК-3.1. Демонстрирует знание индивидуально-психологических свойств субъекта социального взаимодействия; особенностей, правил и приемов социального взаимодействия в команде; особенностей поведения групп людей, с которыми осуществляет взаимодействие, учитывает их в своей деятельности; психологии социально-ролевого и командного взаимодействия; основных теорий лидерства; стилей лидерства и возможностей их применения в различных ситуациях УК-3.2. Организует собственное социальное взаимодействие в команде; определяет свою роль в команде; принимает рациональные решения и обосновывать их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять

	толерантность и асертивность в межличностном взаимодействии УК-3.3. Осуществляет межличностное взаимодействие, планирование собственных действий и координацию общих действий для достижения общих поставленных целей; применяет технологии создания и управления командой ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. ПК-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты. ПК-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.
Формы текущего контроля успеваемости	Домашнее задание Деловая игра Дискуссия Контрольный опрос Доклад
Форма промежуточной аттестации	Зачет

Зав.кафедрой УТТС

Гриненко С.В.