

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Культура туристского обслуживания»**

43.03.02, Туризм, Бакалавриат

Профиль "Организация и технологии управления туристским предприятием»,

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Культура туристского обслуживания

части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений
очная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	3 / 108
Цель изучения дисциплины	Формирование и развитие компетенций обучающихся в области культуры обслуживания потребителей с учетом специфики сферы туризма деятельности
Содержание дисциплины	Понятие и составляющие культуры туристского обслуживания. Культура туристского обслуживания как компонент организационной культуры. Клиентоцентричность как принцип сервисного подхода. Культура поведения персонала туристской организации. Управление конфликтами и разрешение конфликтных ситуаций
Формируемые компетенции (коды)	УК-3, ПК-4

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 обосновывает их; планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей, готов проявлять толерантность и ассертивность 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
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Психология Организация добровольческой (волонтерской) деятельности и взаимодействие с социально-ориентированными НКО Ознакомительная практика Преддипломная практика Технологическая практика Организационно-управленческая практика Этноконфликтология
Образовательные технологии	Лекционные занятия, Практические занятия, Консультации, СРС
Форма промежуточной аттестации	Зачет