

Аннотация рабочей программы дисциплины «Технология и организация обслуживания туристов»
для направления подготовки 43.03.02 Туризм
направленность (профиль образовательной программы) «Организация и предоставление туристских услуг»

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины:

Формирование комплекса знаний о гостиничной деятельности и организации и управления гостиничным обслуживанием, об организации питания как об одной из основных туристских услуг, об организации обслуживания туристов различными видами транспорта

Задачи дисциплины:

- ознакомление студентов с базовой терминологией, основными нормативными документами, регламентирующими деятельность гостиниц по размещению клиентов;
- изучение основных видов гостиничных предприятий и правил предоставления услуг в гостиницах различных категорий;
- знакомство с основными формами взаимодействия туристических фирм и владельцев гостиниц;
- изучение важнейших функциональных подразделений гостиничного предприятия и с основных форм управления в гостиничном бизнесе
- овладение основными понятиями, терминами в области организации питания туристов;
- изучение классификации предприятий общественного питания и общих требований к ним;
- освоение современных технологий, форм, методов и средств обслуживания;
- изучение правил составления и оформления меню, карт вин и коктейлей, а также видов и правил сервировки столов;
- знакомство с организацией банкетов, приемов и особенностями их обслуживания;
- формирование знаний об организации питания в туристском походе;
- изучение особенностей питания различных национальностей;
- знакомство с особенностями питания иностранных туристов;
- ознакомление студентов с базовой терминологией, основными нормативными документами и методами страхования туристов и транспортных рисков при туристских пассажирских перевозках;
- изучение особенностей обслуживания туристов отдельными видами транспорта;
- знакомство с особенностями обслуживания отдельных категорий пассажиров;
- изучить вопросы безопасности в транспортных перевозках;
- ознакомить с документами, необходимыми для реализации международных и внутренних перевозок туристов.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины и индикаторы их достижения

2.1. Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК-5 - Способен осуществлять сбор, первичную обработку и анализ информации по индустрии туризма и смежным областям знаний	ИД-1 ПК-5 – знает основные методы исследований в туризме и смежных областях знаний, в частности методы сбора, обработки и анализа информации ИД-2 ПК-5 – умеет осуществлять сбор, первичную обработку и анализ информации в туристской индустрии и смежных отраслях ИД-3 ПК-5 – владеет навыками исследовательской

	деятельности, включая сбор, обработку и анализ информации в сфере туристской индустрии
ПК-10 - Способен организовать работу по продвижению, реализации туристского продукта и оформлению документов для туристов	<p>ИД-1 ПК-10 – знает традиции и этические нормы в связях с общественностью в сфере продвижения и реализации туристского продукта</p> <p>ИД-2 ПК-10 – умеет организовать работу по продвижения и реализации туристского продукта, а также оформлению необходимой документации для туристов</p> <p>ИД-3 ПК-10 – владеет навыками работы с прессой (написание пресс-релизов; проведение пресс-конференций); продвижении и реализации туристских продуктов, а также навыками оформления документов для туристов</p>
ПК-11 - Способен осуществлять руководство и обслуживание туристской группы в соответствии с программой туристской поездки	<p>ИД-1 ПК-11 – знает основы руководства и обслуживания туристской группы для различных видов туризма, практические аспекты психологии общения и конфликтологии</p> <p>ИД-2 ПК-11 – умеет реализовывать свои лидерские качества в процессе руководства и обслуживания туристской группы в соответствии с программой тура</p> <p>ИД-3 ПК-11 – владеет навыками обслуживания туристских групп в соответствии с программой тура, общения с коллективом в различных ситуациях, удачного разрешения конфликтов в группе.</p>

3. Содержание дисциплины

Введение в индустрию гостеприимства. Основные определения гостиничного хозяйства.

Общая характеристика мирового гостиничного хозяйства. Тенденции развития в России и за рубежом. Классификация средств размещения: международный и национальный подходы, их особенности. Система классификации предприятий гостиничного хозяйства в РФ. Международные гостиничные цепи и их место в структуре международного туризма. Национальные гостиничные цепи. Современные формы управления в гостиничном бизнесе: франчайзинг, управление по контракту, гостиничные консорциумы. Таймшер – организация клубного отдыха: тенденции и перспективы развития. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Особенности организации гостиничного хозяйства. Службы гостиниц, и особенности их функционирования. Организация и технология работы службы приема и размещения гостей. Организация и технология предоставления дополнительных услуг в гостиницах. Транспортная составляющая туристского бизнеса. Классификация и использование транспортных средств в туристских путешествиях. Перевозка туристов воздушным транспортом. Организация обслуживания туристов на железнодорожном транспорте. Организация обслуживания туристов на автомобильном транспорте. Особенности организации морских и речных круизов. Питание как основная составляющая турпакета Эволюция предприятий общественного питания. Системы общественного питания. Современное состояние ресторанного бизнеса в России и регионах мира. Предприятия общественного питания: понятия, типы, классификация. Нормативная база. Требования к предприятиям питания для обслуживания туристов. Методы и формы обслуживания туристов на предприятиях питания различных типов и классов. Типы обслуживания. Информационное обеспечение процесса обслуживания. Обслуживание в гостинице и на транспорте. Организация питания в средствах размещения г.Благовещенска. Прогрессивные технологии обслуживания. Разработка идеи концептуального предприятия питания. Особенности питания иностранных туристов. Кулинарные

традиции народов мира. Религиозные традиции в кухнях народов мира. Организация питания в туристском походе. Организация питания в экстремальной ситуации.