

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.7. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТУРИЗМЕ

Направление подготовки:

43.04.02 Туризм (Направленность (профиль): Технология и организация развлечений)

Трудоемкость: 3зе

Промежуточная аттестация: зачет

Автор: Т.С. Архипенко, канд. экон. наук, доцент

ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В последние годы уровень туристской инфраструктуры претерпел значительные изменения в лучшую сторону благодаря проведению активной политики развития туризма и пристальному вниманию к отрасли всех уровней власти. Тем не менее, многие задачи совершенствования туристской инфраструктуры все еще остаются нерешенными.

Одной из задач всех участников отрасли является повышение качества туристских услуг.

Целью преподавания дисциплины является приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков оказания услуг на предприятиях туристской индустрии.

Задачи дисциплины:

- сформировать понятие «сервис в туризме», раскрыть составляющие сервисной деятельности в туристской индустрии;
- сформировать новое организационное мышление по организации сервисной деятельности в туристской индустрии;
- изучить нормативную базу, регламентирующую оказание услуг в туризме.

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Организация сервисной деятельности в туризме» включена в базовую часть профессионального цикла учебного плана направления 43.04.02 Туризм. Она способствует формированию целостной системы знаний в подготовке специалистов высшей квалификации.

Содержание дисциплины «Организация сервисной деятельности в туризме» основывается на преемственности и взаимосвязи с такими дисциплинами как «Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территорий», «Методы научных исследований», «Правовое регулирование инновационной деятельности».

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫЕ С РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП

Планируемые результаты обучения по дисциплине – знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы магистратуры – направлены на формирование следующих компетенций:

ПК-2 способностью к разработке стратегий развития туристской деятельности на федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне и соответствующих уровням проектов

ПК- 7 владением приемами и методами работы с персоналом, методами оценки качества и результативности труда персонала предприятия туристской индустрии

ПК-10 способностью разрабатывать и внедрять нормативную документацию по стандартизации, сертификации и качеству туристского продукта и услуг туристской индустрии

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Современное состояние рекреационного обслуживания в туристской индустрии

Современное состояние рекреационного обслуживания РФ и Новосибирской области. Особенности планирования туризма как комплексной системы. Национальное и региональное планирование туризма. Туристская индустрия как составляющая индустрии гостеприимства. Трактовка понятия «туристская индустрия» в Федеральном законе от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ (ред. От 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Тема 2. Инновационные формы обслуживания клиентов туроператорами и турагентствами

Типы и виды туризма. Специфика деятельности туроператоров и турагентов на рынке туристских услуг. Туристическая услуга: классификация, свойства. Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93 (ОКУН). Туристский продукт и тур, их составляющие и свойства. Особенности создания оптимального туристского продукта. Потребительские свойства турпродукта, которые являются ориентирами при его разработке и реализации.

Понятие сервисной деятельности в туризме. Факторы, оказывающие влияние на восприятие сервиса клиентом.

Тема 3. Транспортные услуги в туризме

Роль и место транспортных услуг на туристском рынке, структура транспортных услуг. Воздушный транспорт в туристских перевозках. Способы регулирования воздушного транспорта при оказании туристических услуг и процедура взаимодействия с авиаперевозчиками. Специфика обслуживания туристов железнодорожным транспортом. Организация автотранспортного сервисного обслуживания. Организация сервисного обслуживания водных туристических путешествий.

Тема 4. Сервисное обслуживание туристов в гостиничных предприятиях

Гостиничный рынок России. Классификация гостиниц и иных средств размещения как фактор влияния на уровень качества туристических услуг. Правила предоставления гостиничных услуг. Технология и организация предоставления гостиничных услуг.

Тема 5. Специфика работы предприятий развлечений в туристской индустрии

Особенности анимационной деятельности в индустрии гостеприимства. Спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля. Виды культурно-досуговой анимации туристского обслуживания в туристско-гостиничном комплексе. Организация протокольных мероприятий. SPA-услуги.

Тема 6. Услуги предприятий питания как составная часть сервиса туристской индустрии

Питание – одна из основных услуг в технологии туристского обслуживания. Специфика деятельности в сфере ресторанного бизнеса. Структура службы питания. Классификация туристских предприятий питания. Специальные формы организации

питания в ресторанах: зал-экспресс, стол-экспресс, шведский стол (буфет), кейтеринг. Возможности завоевания клиентов при кейтеринг-обслуживании.

Тема 7. Стандартизация, качество и безопасность туристских услуг

Особенности стандартизации услуг в туризме. Понятие стандартизации и стандарта в туристической сфере. Модель обеспечения качества туристских услуг. Направления повышения качества и культуры сервиса.

Особенности обеспечения личной безопасности туристов при оказании некоторых видов услуг. Стандартизация требований по обеспечению безопасности туристских услуг. Контроль за выполнением требований безопасности туристских услуг.