

Документ подписан простой электронной подписью

Информационно-образовательное учреждение высшего образования  
Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное учреждение высшего образования

ФИО: Агабекян Раиса Левоновна

Должность: ректор «Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ»

Дата подписания: 07.05.2024 15:55:26

(г. Краснодар)

Уникальный программный ключ:

(НАН ЧОУ ВО Академия ИМСИТ)

4237c7ccb9b9e111bbaf1f4fcd9201d015c4dbaa123ff774747307b9b9fbcbe

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,

доцент Севрюгина Н.И.

25.12.2023

**Б1.В.ДЭ.09.01**

## **Культура туристского обслуживания**

### **Аннотация к рабочей программе дисциплины (модуля)**

Закреплена за кафедрой	<b>Кафедра педагогики и межкультурных коммуникаций</b>
Учебный план	43.03.02 Туризм
Квалификация	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>очная</b>
Программу составил(и):	кпн, Заведующий кафедрой педагогики и межкультурных коммуникаций, Прилепский В.В.

#### **Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	16 5/6			
Неделя				
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	32	32	32	32
Практические	48	48	48	48
Контактная работа на аттестации (в период экз. сессий)	0,3	0,3	0,3	0,3
Консультации перед экзаменом	1	1	1	1
Итого ауд.	80	80	80	80
Контактная работа	81,3	81,3	81,3	81,3
Сам. работа	64	64	64	64
Часы на контроль	34,7	34,7	34,7	34,7
Итого	180	180	180	180

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	Целью преподавания дисциплины является формирование у обучающихся теоретических знаний и практических навыков по использованию информационных систем в управлении гостиничным бизнесом, процессах расчета заработной платы и применению автоматизированных информационных технологий для решения задач управления финансово-хозяйственной деятельностью туристической индустрии.
1.2	

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	Б1.В.ДЭ.09
<b>2.1</b>	<b>Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>
2.1.1	Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:
2.1.2	
2.1.3	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1);
2.1.4	
2.1.5	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов
2.1.6	(служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания (ПК-2)
2.1.7	
2.1.8	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса (ПК-5)
2.1.9	
2.1.10	
2.1.11	Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг
2.1.12	Сервисная деятельность
2.1.13	Мультимедиа технологии в туристской индустрии
2.1.14	География международного туризма
2.1.15	Проектная деятельность
2.1.16	Рекреационная география
2.1.17	Организация туристской деятельности
2.1.18	Технологии и организация делового и событийного туризма
2.1.19	Разработка технологии и проведения экскурсий
2.1.20	Технология внутреннего туризма
2.1.21	Туристско-рекреационное ресурсоведение
2.1.22	Страхование в туризме
2.1.23	Цифровые сервисы в индустрии туризма
2.1.24	Брендинг в сфере туризма
2.1.25	Логистика в туризме
2.1.26	PR технологии и реклама туристской деятельности
2.1.27	Учет и управление затратами в туристической деятельности
2.1.28	Ценообразование в туризме
<b>2.2</b>	<b>Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>
2.2.1	Дисциплина относится к дисциплинам по выбору математического и естественнонаучного цикла. Для изучения названного курса необходимо знание студентами курса математики, информатики, информационное обеспечение управления гостиничным бизнесом, организация гостиничного дела. Знания, полученные при изучении дисциплины «Информационные технологии в управлении гостиничным предприятием» используется в дальнейшем при изучении дисциплин: «Профессиональные компьютерные программы», «Проектирование гостиничной деятельности», в учебно исследовательской и научно-исследовательской работе, при выполнении дипломной работы
2.2.2	
2.2.3	Культура туристского обслуживания
2.2.4	Туристско-рекреационное проектирование
2.2.5	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2.2.6	Производственная практика: преддипломная практика
2.2.7	Производственная практика: проектно-технологическая

2.2.8	Системы искусственного интеллекта
2.2.9	Бухгалтерский и финансовый учет в туризме
2.2.10	Экономика и предпринимательство в сфере туризма
<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>	
<b>ПК-8: Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</b>	
<b>УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>	
<b>Планируемые результаты обучения (показатели освоения индикаторов компетенций)</b>	
<b>ПК-8.1: Знает процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</b>	
<b>Знать:</b>	
- процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;	
- туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста;	
- процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности;	
<b>Уметь:</b>	
- выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания;	
- организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	
использовать методы бизнес-планирования	
<b>Владеть:</b>	
- изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты;	
- ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов;	
- осуществления предпроектного анализа, оценивания экономической эффективности проекта;	
<b>ПК-8.2: Умеет выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</b>	
<b>Знать:</b>	
- процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;	
- туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	
- процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности;	
<b>Уметь:</b>	
- выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания;	
- организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	
- использовать методы бизнес-планирования;	
<b>Владеть:</b>	
- изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты;	
- ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов;	
- осуществления предпроектного анализа, оценивания экономической эффективности проекта;	
<b>ПК-8.3: Владеет навыками изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты</b>	
<b>Знать:</b>	
- процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;	
- туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста;	
- процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности;	
<b>Уметь:</b>	
- выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания;	
- организовать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	
- использовать методы бизнес-планирования;	
<b>Владеть:</b>	
- изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты;	

- ведения переговоров с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов;
- осуществления предпроектного анализа, оценивания экономической эффективности проекта;
<b>УК-2.1: Знает: юридические основания для представления и описания результатов деятельности; правовые нормы для оценки результатов решения задач; правовые нормы, предъявляемые к способам решения профессиональных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</b>
<b>Знать:</b>
знает юридические основания для представления и описания результатов деятельности
знает юридические основания для представления и описания результатов деятельности; правовые нормы для оценки результатов решения задач
знает юридические основания для представления и описания результатов деятельности; правовые нормы для оценки результатов решения задач; правовые нормы, предъявляемые к способам решения профессиональных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
<b>Уметь:</b>
умеет осуществлять юридические основания для представления и описания результатов деятельности
умеет осуществлять юридические основания для представления и описания результатов деятельности; правовые нормы для оценки результатов решения задач
умеет осуществлять юридические основания для представления и описания результатов деятельности; правовые нормы для оценки результатов решения задач; правовые нормы, предъявляемые к способам решения профессиональных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
<b>Владеть:</b>
владеет юридическими основаниями для представления и описания результатов деятельности
владеет юридическими основаниями для представления и описания результатов деятельности; правовыми нормами для оценки результатов решения задач
владеет юридическими основаниями для представления и описания результатов деятельности; правовыми нормами для оценки результатов решения задач; правовыми нормами, предъявляемые к способам решения профессиональных задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
<b>УК-2.2: Умеет: обосновывать правовую целесообразность полученных результатов; проверять и анализировать профессиональную документацию; выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации в целях реализации деятельности; анализировать нормативную документацию</b>
<b>Знать:</b>
знает как обосновывать правовую целесообразность полученных результатов
знает как обосновывать правовую целесообразность полученных результатов; проверять и анализировать профессиональную документацию
знает как обосновывать правовую целесообразность полученных результатов; проверять и анализировать профессиональную документацию; выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации в целях реализации деятельности; анализировать нормативную документацию
<b>Уметь:</b>
умеет обосновывать правовую целесообразность полученных результатов
умеет обосновывать правовую целесообразность полученных результатов; проверять и анализировать профессиональную документацию
умеет обосновывать правовую целесообразность полученных результатов; проверять и анализировать профессиональную документацию; выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации в целях реализации деятельности; анализировать нормативную документацию
<b>Владеть:</b>
владеет навыками обосновывать правовую целесообразность полученных результатов
владеет навыками обосновывать правовую целесообразность полученных результатов; проверять и анализировать профессиональную документацию
владеет навыками обосновывать правовую целесообразность полученных результатов; проверять и анализировать профессиональную документацию; выдвигать инновационные идеи и нестандартные подходы к их реализации в целях реализации деятельности; анализировать нормативную документацию
<b>УК-2.3: Владеет: правовыми нормами в области, соответствующей профессиональной деятельности; правовыми нормами разработки технического задания проекта, правовыми нормами реализации профильной профессиональной работы; правовыми нормами проведения профессионального обсуждения результатов деятельности</b>
<b>Знать:</b>
знает правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности
знает правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности; правовые нормы разработки технического задания проекта, правовые нормы реализации профильной профессиональной работы
знает правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности; правовые нормы разработки технического задания проекта, правовые нормы реализации профильной профессиональной работы; правовые нормы

проведения профессионального обсуждения результатов деятельности
<b>Уметь:</b>
умеет осуществлять правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности
умеет осуществлять правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности; правовые нормы разработки технического задания проекта, правовые нормы реализации профильной профессиональной работы
умеет осуществлять правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности; правовые нормы разработки технического задания проекта, правовые нормы реализации профильной профессиональной работы; правовые нормы проведения профессионального обсуждения результатов деятельности
<b>Владеть:</b>
владеет правовыми нормами в области, соответствующей профессиональной деятельности
владеет правовыми нормами в области, соответствующей профессиональной деятельности; правовыми нормами разработки технического задания проекта, правовыми нормами реализации профильной профессиональной работы
владеет правовыми нормами в области, соответствующей профессиональной деятельности; правовыми нормами разработки технического задания проекта, правовыми нормами реализации профильной профессиональной работы; правовыми нормами проведения профессионального обсуждения результатов деятельности

### В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
	- процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;
	- процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;
	- процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;
	знает юридические основания для представления и описания результатов деятельности
	знает как обосновывать правовую целесообразность полученных результатов
	знает правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
	- выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания;
	- выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания;
	- выбрать и применить клиентоориентированные технологии туристского обслуживания;
	умеет осуществлять юридические основания для представления и описания результатов деятельности
	умеет обосновывать правовую целесообразность полученных результатов
	умеет осуществлять правовые нормы в области, соответствующей профессиональной деятельности
<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
	- изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты;
	- изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты;
	- изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские продукты;
	владеет юридическими основаниями для представления и описания результатов деятельности
	владеет навыками обосновывать правовую целесообразность полученных результатов
	владеет правовыми нормами в области, соответствующей профессиональной деятельности