

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Владимировна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»
высшего образования

Дата подписания: 03.02.2021 10:22:52

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Институт экономики предприятий
Кафедра Коммерции, сервиса и туризма

АННОТАЦИЯ

Наименование дисциплины Б1.В.08.01 Сервисология

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.02 Туризм программа Туристский бизнес

Соответствует РПД

« 14 » 09 2020 г.

/УМУ СГЭУ/

Зав. кафедрой _____ / Д.В. Ралык /

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Сервисология входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1.Дисциплины (модули)

Последующие дисциплины по связям компетенций: Современные маркетинговые коммуникации в туризме, Сервисная деятельность, Технология и организация гостиничной деятельности, Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания, Транспортное обеспечение и логистика в туризме, Профессиональная этика и этикет, Кадровое и документационное обеспечение туристской деятельности, Управление персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Сервисология в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
ПКР-4_ИДК1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	ПКР4з1: Способы и методы обслуживания на основе выявленных потребностей туристов.	ПКР4у1: Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	ПКР4в1: Навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованным и сторонами.
ПКР-4_ИДК2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	ПКР4з2: Сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	ПКР4у2: Организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.	ПКР4в2: Навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).
ПКР-4_ИДК3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	ПКР4з3: Особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	ПКР4у3: Уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.	ПКР4в3: Навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 3
Контактная работа, в том числе:	101.4/2.82
Занятия лекционного типа	32/0.89
Занятия семинарского типа	64/1.78
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	3.4/0.09
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	92.6/2.57
Промежуточная аттестация	58/1.61
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	252
Зачетные единицы	7

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 3
Контактная работа, в том числе:	22.4/0.62
Занятия лекционного типа	8/0.22
Занятия семинарского типа	12/0.33
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	222.6/6.18
Промежуточная аттестация	7/0.19
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	252
Зачетные единицы	7