

Код, специальность	6-05-1013-03 Туризм и природопользование
Модуль	Ресурсы и технологии в туризме
Дисциплина	Основы туристического сервиса

Курс / Семестр	Трудоемкость в зачетных единицах (кредитах)	Количество часов		Форма аттестации	
		аудиторных	самостоятельной работы	текущей	промежуточной
2/4	3	48	60	устный опрос, контрольная работа, рефераты, защита рефератов	Зачет

Краткое содержание дисциплины (модуля*)

Дисциплина «Основы туристического сервиса» является одной из базовых дисциплин при подготовке специалистов по туризму и природопользованию. По своей сути туризм относится к сфере услуг. Знание особенностей обслуживания туристов на предприятиях гостеприимства, питания, транспорте является неотъемлемой частью компетенций специалиста в сфере туризма и природопользования.

Учебная программа по дисциплине «Основы туристического сервиса» входит в цикл дисциплин компонента учреждения высшего образования. Ее особенностями являются: ориентация на компетентностном подходе в обучении; усиление роли самостоятельной работы студента; использование современных образовательных технологий

Целью изучения дисциплины «Основы туристического сервиса» является профессиональная подготовка специалистов в области туризма по специальности 6-05-1013-03 «Туризм и природопользование», а именно: усвоение студентами теоретических и практических знаний в области туристического сервиса и особенностях обслуживания туристов в охотничьем и экологическом туризме.

Задачи:

- ознакомить с основными нормативно-правовыми актами Республики Беларусь, регулирующими сферу туризма и гостеприимства;
- привить студентам специальные знания, сформировать навыки и умения, необходимые для успешной работы на предприятиях туристического профиля;
- ознакомить студентов с основами организации обслуживания на объектах туризма, оценкой качества предоставления услуг;
- дать представление о классификации средств размещения и транспорта, предприятий общественного питания и организации их деятельности;

– сформировать представление о понятии «сервисные технологии» и прогрессивных формах обслуживания, в том числе при проведении экологических и охотничьих туров.

Пререквизиты:

К учебным дисциплинам, которые необходимо освоить до начала изучения текущей дисциплины как обязательным предварительным знаниям (предпосылкам), гарантирующим наличие базы для успешного обучения по данной учебной дисциплине относятся: «Туристско-оздоровительная деятельность с основами питания», «География и история туризма в Беларуси», «Введение в туризм с основами гигиены», «Страноведение и краеведение», «Основы экскурсоведения».

Учебные дисциплины, для усвоения которых необходимы знания по данной учебной дисциплине: «Туроперейтинг», «Технология и организация охотничьего туризма», «Гостиничный и ресторанный бизнес» «Технология и организация экологического туризма».

Программа предполагает дальнейшее практическое использование знаний, полученных при изучении данной дисциплины, в условиях практической и научной деятельности

Компетенции:

Изучение дисциплины обеспечивает формирование следующей специализированной компетенции: классифицировать туристические услуги, понимать основные подходы по их стандартизации.

Результаты обучения (*знать, уметь, иметь навык*)

После изучения дисциплины студент должен:

знать:

- основы теории и историю развития сферы услуг;
- состав и характеристику основных услуг сферы туризма и гостеприимства;
- составляющие качества услуг;
- основные правила обслуживания потребителей;
- стандарты обслуживания;
- виды сервисной деятельности в регионе размещения туристических объектов;
- технологию приема и размещения в гостиницах и туристических комплексах;
- правила предоставления услуг в агроусадебках, при проведении охотничьих и экологических туров;
- принципы и методы бизнес-обслуживания;

уметь:

- организовывать предоставление услуг на объектах размещения

туристов;

- предоставлять услуги при проведении экологических и охотничьих туров;
- использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристических комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
- применять требования нормативных документов к основным видам продукции (услуг) и процессов;
- оформлять документацию в соответствии с требованиями документационного обеспечения управления.

Иметь навык владения:

- понятийным аппаратом сервисной деятельности;
- основными нормативно-правовыми актами, регулирующими сферу туристического сервиса;
- навыками в деловом общении при выполнении производственных задач в
- сфере обслуживания туристов;
- практическими навыками по приему и размещению проживающих.