

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Ирина Владимировна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

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.06 Профессиональная этика и этикет

Основная профессиональная образовательная программа 43.03.02 Туризм программа Туристский бизнес

Соответствует РПД

« 14 » 04 _____ 20 20 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 Профессиональная этика и этикет входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули)

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

Последующие дисциплины по связям компетенций: Туристско-рекреационное проектирование, Экономика и предпринимательство в туризме

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

Изучение дисциплины Профессиональная этика и этикет в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПКО-4 - Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий

Описание ИДК	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть
<p>ПКО-4_ИДК1</p> <p>Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.</p>	<p>ПКО4з1:</p> <p>Основные принципы партнерского взаимодействия с потребителями.</p>	<p>ПКО4у1:</p> <p>Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.</p>	<p>ПКО4в1:</p> <p>Навыками обслуживания в соответствии с этнокультурными, историческими, национальными и религиозными традициями на основе выявленных потребностей туристов.</p>
<p>ПКО-4_ИДК2</p> <p>Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p>	<p>ПКО4з2:</p> <p>Основные принципы партнерского взаимодействия с коллегами и заинтересованными сторонами.</p>	<p>ПКО4у2:</p> <p>Использовать стандарты качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>	<p>ПКО4в2:</p> <p>Навыками организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование взаимоотношений с потребителем.</p>

<p>ПКО-4_ИДК3</p> <p>Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.</p>	<p>ПКО4з3:</p> <p>Современные клиентоориентированные технологии в туристской деятельности.</p>	<p>ПКО4у3:</p> <p>Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями туристской деятельности организации.</p>	<p>ПКО4в3:</p> <p>Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными и сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий.</p>
---	--	--	--

ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

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

сторонними организациями.			
---------------------------	--	--	--

ПК УВ-2 - Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания

Описание ИДК	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
	Знать	Уметь	Владеть
<p>ПК УВ-2 ИДК1</p> <p>Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания.</p>	<p>ПКУВ2з1: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг.</p>	<p>ПКУВ2у1: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.</p>	<p>ПКУВ2в1: Технологиями обслуживания ведущих направлениях туристской и экскурсионной деятельности.</p>
<p>ПК УВ-2 ИДК2</p> <p>Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.</p>	<p>ПКУВ2з2: Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.</p>	<p>ПКУВ2у2: Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.</p>	<p>ПКУВ2в2: Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.</p>
<p>ПК УВ-2 ИДК3</p> <p>Способен оказывать услуги по обслуживанию туристов, владеет технологиями организации туристско-экскурсионного обслуживания.</p> <p>Организует работу по обслуживанию туристов и экскурсантов.</p>	<p>ПКУВ2з3: Технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг.</p> <p>Основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.</p>	<p>ПКУВ2у3: Применять на практике профессиональные стандарты обслуживания в сфере туризма.</p> <p>Организовывать процесс обслуживания туристов и экскурсантов.</p>	<p>ПКУВ2в3: Технологиями обслуживания ведущих направлениях туристской и экскурсионной деятельности.</p> <p>Основными принципами делового общения и переписки с потребителями туристско-экскурсионных услуг.</p>

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 7
Контактная работа, в том числе:	55.15/1.53
Занятия лекционного типа	18/0.5
Занятия семинарского типа	36/1
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.15/0
Групповая контактная работа (ГКР)	1/0.03
Самостоятельная работа, в том числе:	23.85/0.66
Промежуточная аттестация	29/0.81
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 8
Контактная работа, в том числе:	14.4/0.4
Занятия лекционного типа	4/0.11
Занятия семинарского типа	8/0.22
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	86.6/2.41
Промежуточная аттестация	7/0.19
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	108
Зачетные единицы	3