

Аннотация дисциплины (модуля)

Наименование дисциплины (модуля)	Сервисная деятельность в туризме
Краткое содержание	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Виды сервисной деятельности. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению. Конфликты в сфере сервиса. Категории потребителей. Особенности поведения потребителей. Внутреннее обслуживание организации. Разработка новых услуг.
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Обеспечивает организацию комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий и обеспечением стандартов качества и норм безопасности
Трудоемкость, з.е.	4 з.е.
Форма отчетности	Зачет с оценкой
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
Основная литература	1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.
Дополнительная литература	1. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. Текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2015.— 284 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52309 .— ЭБС «IPRbooks», по паролю 2. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. Текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/29794 .— ЭБС «IPRbooks», по паролю