

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета

Дата подписания: 19.09.2023 15:58:41

Уникальный идентификатор:

d74ce93cd40e93375e3ba2f58486412a18c7866

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины	Сервисная деятельность в туризме
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.
Реализуемые компетенции	ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Результаты освоения дисциплины (модуля)	Код компетенции ОПК -3 Знать: - историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; - основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности; - теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений. Уметь: - применять полученные знания на практике; - владеть методами оценки и конкурентоспособности услуг; - ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию; - организовывать сервисную деятельность с учетом национальных, природно-климатических и других особенностей обслуживания; - выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности. Владеть: - навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; - методами выявления потребностей клиентов; - приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; - методами оценки и конкурентоспособности услуг.
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Зачет с оценкой – 3 семестр
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
--	--