

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 12:26:56

Уникальный идентификатор:

d74ce93cd40e09375e3ba2f58496412a18cf86f

## Аннотация дисциплины

Наименование дисциплины:	<b>Сервисная деятельность в туризме</b>
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	<b>ОПК-3</b> способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Результаты освоения дисциплины (модуля)	<b>Код компетенции ОПК -3</b> <b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики;</li><li>- основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности;</li><li>- теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений.</li></ul> <b>Уметь:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- применять полученные знания на практике;</li><li>- владеть методами оценки и конкурентоспособности услуг;</li><li>- ставить и решать задачи ассортиментной политики и определять ее стратегию;</li><li>- организовывать сервисную деятельность с учетом национальных, природно-климатических и других особенностей обслуживания;</li><li>- выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности.</li></ul> <b>Владеть:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</li><li>- методами выявления потребностей клиентов;</li><li>- приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;</li><li>- методами оценки и конкурентоспособности услуг.</li></ul>
Трудоемкость, з.е.	3 з.е.
Форма отчетности	Зачет с оценкой – 3 семестр
<b>Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины</b>	
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: <a href="http://www.iprbookshop.ru/52309">http://www.iprbookshop.ru/52309</a> .— 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: <a href="http://www.iprbookshop.ru/29794">http://www.iprbookshop.ru/29794</a> .— ЭБС «IPRbooks», по паролю
--	--