

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания документа: 2019-04-10 10:04:44

Уникальный идентификатор документа: d74ce93cd40e59275e6ba758486412a1c8e496f

## Аннотация к рабочей программе дисциплины

<b>Наименование дисциплины</b>	<b>Сервисная деятельность в туризме</b>
<b>Краткое содержание</b>	Зарождение и развитие сферы услуг. История развития сервиса в России. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Классификация потребностей. Классификация и виды сервисной деятельности. Разновидности услуг и их характеристика. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Формы и методы обслуживания потребителей. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания. Специфика осуществления сервисной деятельности. Воздействие культуры на поведение потребителя. Основы законодательства в сфере сервиса. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг. Предприятия, оказывающие услуги населению. Сервисные предприятия индустрии гостеприимства. Конфликты в сфере сервиса. Методы управления конфликтными ситуациями в организации.
<b>Результаты освоения дисциплины</b>	Обеспечивает организацию комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий и обеспечением стандартов качества и норм безопасности
<b>Трудоемкость, з.е.</b>	4 з.е.
<b>Форма отчетности</b>	Зачет с оценкой
<b>Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины</b>	
<b>Основная литература</b>	1. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с.
<b>Дополнительная литература</b>	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