

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе учебной дисциплины «Сервисные технологии в курортной деятельности»

Направление подготовки бакалавров 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки «Социокультурный сервис»

Кафедра туризма и сервиса

<p>Цель изучения дисциплины</p>	<p>Формирование у студентов системы знаний по курортному делу и рекреационным ресурсам как совокупности видов деятельности в сфере оздоровления, лечения и профилактики заболеваний и оказания услуг сервиса на основе использования природных лечебных ресурсов в ходе туристской деятельности.</p>
<p>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</p>	<p>Раздел 1. Основы курортологии. Организация услуг сервиса Тема 1. Введение. Курортология в системе наук. Тема 2. Характеристика рекреационных ресурсов История развития курортного дела.</p> <p>Раздел 2. Природные лечебные ресурсы и оказание сервисных услуг в учреждениях санаторно-курортного типа. Оказание сервисных услуг. Тема 1. Характеристика лечебных компонентов и их применение на практике. Сервисные услуги. Тема 2. Основы курортной медицины. Менеджмент и маркетинг в санаторно-курортном деле. Главные правила сервисной деятельности Тема 3. Формирование путевки (турпродукта) его реализация. Правила обслуживания клиентов</p> <p>Раздел 3. Сервисные технологии в курортном деле. Тема 1. Качество санаторных услуг Стандарты обслуживания Тема 2. Внедрение новых сервисных технологий на рынке санаторно-курортных услуг</p> <p>Раздел 4. Характеристика курортных центров России и мира. Тема 1. Крупнейшие центры курортов мира. Отличие сервисных услуг и медицинского лечения. Тема 2. Новые подходы к приему туристов в курортных учреждениях России.</p>
<p>Пререквизиты дисциплины</p>	<p>«Сервисная деятельность», «Менеджмент в туризме и сервисе»</p>
<p>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</p>	<p>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>

	<p>ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p> <p>ПКО-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>
<p>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</p>	<p>ОПК-2 Знать: - характеристику рекреационных ресурсов, -использование лечебных факторов в оздоровлении человека; -классификацию инноваций в сервисе, их характеристики; - структуру санаторно-курортных учреждений и основные сервисные услуги и технологию организации. -рекреационные ресурсы их особенности и характеристики; -современное программное обеспечение в сервисе.</p> <p>Уметь: - работать с материалами статистики, картографическими материалами, - работать с современным программным обеспечением; - выделять главные факторы, определяющие развитие и формирование туристской индустрии</p> <p>Владеть: - навыками обобщения и анализа; - технологическими новациями в сфере сервиса. - навыком организации групповой работы. - процессом организации услуг сервиса; -методами клиентоориентированого сервиса (удовлетворения потребностей клиентов).</p> <p>ОПК-4 Знать: - виды услуг сервиса, оказываемые в санаторно-курортных учреждениях; - систему государственного регулирования курортного дела и охрану природных ресурсов; -законодательную базу, регулирующую деятельность санаторно-курортных учреждений; -основные характеристики и условия рыночных отношений;</p> <p>Уметь: - проводить оценку ресурсов рынка, применяемых в санаторно-курортных учреждениях; - анализировать конъюнктуру рынка и проводить изменения, согласно требованиям потребителей; -гибко проводить изменения сервисных услуг, согласно требованиям потребителей.</p>

	<p>-формировать туристский продукт (санаторно-курортную путёвку)</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - процессом организации сервиса. - процессом продвижения и продажи турпродукта <p>ПКО-1</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -классификацию услуг и методы клиентоориентированного сервиса; - современные требования предъявляемые клиентами при работе в санаторно-курортных учреждениях; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> -выявлять недостатки в работе с клиентами . и искать возможности их устранения; - стабилизировать отношения с клиентами путем бонусов и дополнительных услуг и поощрений. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками анализа по устранению недостатков с учетом требований потребителя; – навыками аналитических расчетов по потокам туристов, их рассредоточениям по структурным подразделениям (при пиковой активности)
Используемые инструментальные и программные средства	Microsoft Office
Форма текущего контроля	Рейтинг-контроль № 1,2,3
Форма промежуточного контроля знаний	Экзамен

Составитель аннотации:

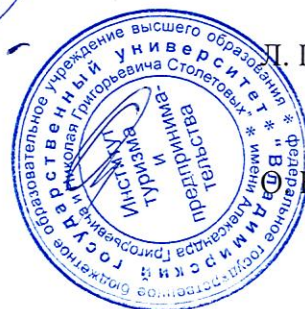
Л. Г. Гужова

Заведующий кафедрой ТиС

Л. Г. Гужова

Председатель учебно-методической комиссии
Направления 43.03.01

Б. Ярьев



Handwritten signatures in blue ink.