

АННОТАЦИЯ

к рабочей программе учебной дисциплины «Сервис в санаторно-курортном деле»

Направление подготовки бакалавров 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки «Социокультурный сервис»

Кафедра туризма и сервиса

Цель изучения дисциплины	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.
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)	<p>Раздел 1. Основы курортологии. Организация услуг сервиса Тема 1. Введение. Курортология в системе наук. Тема 2. История развития курортного дела.</p> <p>Раздел 2. Характеристика рекреационных ресурсов. Тема 1. Рекреационные ресурсы: понятие, классификация, особенности в условиях курортного оздоровления. Сервисные услуги. Тема 2. Понятие «ТРС» (туристские рекреационные системы).</p> <p>Раздел 3. Природные лечебные ресурсы и оказание сервисных услуг в учреждениях санаторно-курортного типа. 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) и реализация. Правила обслуживания клиентов.</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>
Пререквизиты дисциплины	«Сервисная деятельность», «Менеджмент в туризме и сервисе», «Маркетинг»
Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

	<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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - характеристику рекреационных ресурсов, использование лечебных факторов в оздоровлении человека; - классификацию инноваций в сервисе, их характеристики; - классификацию бальнеологических видов туризма; - рекреационные ресурсы их особенности и характеристики; - современное программное обеспечение в сервисе. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать с материалами статистики, картографическими материалами, - работать с современным программным обеспечением; - выделять главные факторы, определяющие развитие и формирование туристской индустрии <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками обобщения и анализа; - технологическими новациями в сфере сервиса. - навыком организации групповой работы. -навыком организации сервисной деятельности в структурных подразделениях санатория. <p>ОПК-4 Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. -формировать туристский продукт (санаторно-курортную путёвку)

	<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

О. Б. Ярьсё

