

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

Цель изучения дисциплины	формирование у студентов, системы знаний по сервисному обслуживанию санаторно-курортных учреждений и использованию рекреационных ресурсов как совокупности видов деятельности в сфере оздоровления, лечения и профилактики заболеваний 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. 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.</p> <p>Тема 1. Характеристика лечебных компонентов и их применение на практике. Сервисные услуги.</p> <p>Тема 2. Основы курортной медицины. Менеджмент и маркетинг в санаторно-курортном деле. Главные правила сервисной деятельности.</p> <p>Тема 3. Формирование путевки (турпродукта) его реализация. Правила обслуживания клиентов</p> <p>Раздел 3. Сервисные технологии в курортном деле..</p> <p>Тема 1. Качество санаторных услуг Стандарты обслуживания</p> <p>Тема 2. Внедрение новых сервисных технологий на рынке санаторно-курортных услуг</p> <p>Раздел 4. Характеристика курортных центров России и мира.</p> <p>Тема 1. Крупнейшие центры курортов мира. Отличие сервисных услуг и медицинского лечения.</p> <p>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-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p> <p>ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-6 способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p> <p>ПКО-1 способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>ПКР-1 способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с профильными учреждениями и организациями и органами власти</p>
<p>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</p>	<p>ОПК-1 <i>Знать:</i> -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> <p><i>Уметь:</i> -работать с материалами статистики, картографическими материалами, -работать с современным программным обеспечением; -выделять главные факторы, определяющие развитие и формирование туристской индустрии</p> <p><i>Владеть:</i> - навыками обобщения и анализа; -технологическими новациями в сфере сервиса. - навыком организации групповой работы.</p> <p>ОПК-3 <i>Знать:</i> -виды и структуру санаторно-курортных учреждений; - основные характеристики оказания услуг сервиса; -виды услуг сервиса, оказываемые в санаторно-курортных учреждениях;</p>

Уметь:

- проводить оценку ресурсов, применяемых в санаторно-курортных учреждениях;
- разрабатывать памятку услуг для клиентов санаториев.

Владеть:

- процессом организации сервиса;
- методами клиентоориентированого сервиса (удовлетворения потребностей клиентов);

ОПК-6

Знать:

- систему государственного регулирования курортного дела и охрану природных ресурсов;
- законодательную базу, регулирующую деятельность санаторно-курортных учреждений;
- структуру хозяйственной деятельности санаторно-курортных учреждений;

Уметь:

- проводить оценку ресурсов, применяемых в санаторно-курортных учреждениях;
- анализировать конъюнктуру рынка и проводить изменения, согласно требованиям потребителей;

Владеть:

- навыком составления планов, их дополнением и изменением, с учетом приема социальных групп, согласно нормативно-правовым актам.
- навыком расчета путёвок, для незащищённых слоев населения.

ПКО-1

Знать:

- классификацию услуг и методы клиентоориентированного сервиса;
- современные требования, предъявляемые клиентами при работе в санаторно-курортных учреждениях;

Уметь:

- выявлять недостатки в работе с клиентами . искать возможности их устранения;
- стабилизировать отношения с клиентами путем бонусов и дополнительных услуг и поощрений.

Владеть:

- навыками анализа по устранению недостатков с учетом требований потребителя;
- навыками аналитических расчетов по потокам туристов, их рассредоточениям по структурным подразделениям (при пиковой активности).

	<p>ПКР-1</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> -систему государственного регулирования курортного дела; - систему рекреаций и охрану природных ресурсов; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать и менять конъюнктуру рынка, по требованию органов власти; - проводить анализ рекреационных ресурсов и использование их в санаторно-курортной сфере. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -навыком составления диаграмм, картограмм, разработкой маршрутов; - навыком составления прогнозов и краткосрочных планов, используя материалы статистики, картографическими материалами
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. Ярьс

