

## 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

<p><b>Цель изучения дисциплины</b></p>	<p>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</p>
<p><b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</b></p>	<p>Разделы: Раздел 1. Основы курортологии. Организация услуг сервиса Раздел 2. Характеристика рекреационных ресурсов. Раздел 3. Природные лечебные ресурсы и оказание сервисных услуг в учреждениях санаторно-курортного типа Раздел 4. Характеристика курортных центров России и мира.</p>
<p><b>Пререквизиты дисциплины</b></p>	<p>Предмет «Сервис в санаторно-курортном деле» имеет логические и содержательные взаимосвязи со всеми основными дисциплинами ОПОП. Предмет имеет тесную методологическую связь с такими дисциплинами как «География», «Технологические процессы в сервисе», «Сервисная деятельность», «Менеджмент и маркетинг в сервисной деятельности».</p>
<p><b>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</b></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><b>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</b></p>	<p style="text-align: center;"><i>ОПК-1</i></p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-характеристику рекреационных ресурсов, использование лечебных факторов в оздоровлении человека;</li> <li>-классификацию инноваций в сервисе, их характеристики;</li> <li>- классификацию бальнеологических видов туризма;</li> <li>- рекреационные ресурсы их особенности и характеристики;</li> <li>-современное программное обеспечение в сервисе.</li> </ul>

**Уметь:**

- работать с материалами статистики, картографическими материалами,
- работать с современным программным обеспечением;
- выделять главные факторы, определяющие развитие и формирование туристской индустрии

**Владеть:**

- навыками обобщения и анализа;
- технологическими новациями в сфере сервиса.
- навыком организации групповой работы.

*ОПК-3*

**Знать:**

- виды и структуру санаторно-курортных учреждений;
- основные характеристики оказания услуг сервиса;
- виды услуг сервиса, оказываемые в санаторно-курортных учреждениях;

**Уметь:**

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

**Владеть:**

- процессом организации сервиса;
- методами клиентоориентированного 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;

	<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять недостатки в работе с клиентами . и искать возможности их устранения;</li> <li>- стабилизировать отношения с клиентами путем бонусов и дополнительных услуг и поощрений.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками анализа по устранению недостатков с учетом требований потребителя;</li> <li>- навыками аналитических расчетов по потокам туристов, их рассредоточениям по структурным подразделениям (при пиковой активности).</li> </ul> <p style="text-align: center;"><i>ПКР-1</i></p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-- систему государственного регулирования курортного дела;</li> <li>- систему рекреаций и охрану природных ресурсов;</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать и менять конъюнктуру рынка, по требованию органов власти;</li> <li>- проводить анализ рекреационных ресурсов и использование их в санаторно-курортной сфере.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыком составления диаграмм, картограмм, разработкой маршрутов;</li> <li>- навыком составления прогнозов и краткосрочных планов, используя материалы статистики, картографическими материалами,</li> </ul>
<b>Используемые инструментальные и программные средства:</b>	Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Microsoft Office, 7-Zip, AcrobatRiader
<b>Формы текущего контроля:</b>	Рейтинг-контроль, Самостоятельная работа, практические задания, устный опрос, индивидуальные задания
<b>Форма промежуточного контроля знаний:</b>	Экзамен

Составитель аннотации

Заведующий кафедрой ТиС

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 43.03.02

Гужова Л.Г.

Гужова Л.Г.

Яресь О.Б.

