

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

### СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

(наименование дисциплины)

<b>Направление подготовки (специальность)</b>	43.03.02 «Туризм»
<b>Направленность (профиль) подготовки</b>	«Технология и организация туристской деятельности»
<b>Цель освоения дисциплины</b>	формирование у студентов компетенций в области будущей профессиональной деятельности в сфере туристской индустрии, позволяющих анализировать сервисную деятельность, организовывать процесс предоставления услуг, обеспечивать качество оказания услуг и применять клиентоориентированные технологии обслуживания потребителей.
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	9 зачетных единиц, 324 часа
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Зачет, экзамен
<b>Краткое содержание дисциплины:</b>	Тема.1. Сервис как специфический вид деятельности Тема 2. Предпосылки и история развития сервисной деятельности Тема 3. Сервисная деятельность в развитых и развивающихся странах Тема 4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг Тема 5. Рынок услуг Тема 6. Качество и оценка качества услуг Тема 7. Сервисная деятельность как объект правовых отношений Тема 8. Эффективность сервисной деятельности Тема 9. Информационный сервис Тема 10. Организация обслуживания потребителей услуг Тема 11. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания Тема 12. Профессиональное поведение в сервисной деятельности и культура общения с клиентами Тема 13. Контактная зона Тема 14. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов Тема 15. Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства Тема 16. Сервис на транспорте Тема 17. Сервис недвижимости и ЖКХ Тема 18. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг

Аннотацию рабочей программы составила: К.А. Суханова., доцент кафедры ТиС

*Суханова*  
30.08.2021.