

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

(наименование дисциплины)

Направление подготовки (специальность)	43.03.02 «Туризм»
Направленность (профиль) подготовки	«Технология и организация туристской деятельности»
Цель освоения дисциплины	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.
Общая трудоемкость дисциплины	7 зачетных единиц, 252 часа
Форма промежуточной аттестации	Зачет, экзамен
Краткое содержание дисциплины:	<p>Тема.1. Сервис как специфический вид деятельности</p> <p>Тема 2. Предпосылки и история развития сервисной деятельности</p> <p>Тема 3. Сервисная деятельность в развитых и развивающихся странах</p> <p>Тема 4. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг</p> <p>Тема 5. Рынок услуг</p> <p>Тема 6. Качество и оценка качества услуг</p> <p>Тема 7. Сервисная деятельность как объект правовых отношений</p> <p>Тема 8. Эффективность сервисной деятельности</p> <p>Тема 9. Информационный сервис</p> <p>Тема 10. Организация обслуживания потребителей услуг</p> <p>Тема 11. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания</p> <p>Тема 12. Профессиональное поведение в сервисной деятельности и культура общения с клиентами</p> <p>Тема 13. Контактная зона</p> <p>Тема 14. Конфликты и жалобы при обслуживании клиентов</p> <p>Тема 15. Сервисная деятельность в индустрии туризма и гостеприимства</p> <p>Тема 16. Сервис на транспорте</p> <p>Тема 17. Сервис недвижимости и ЖКХ</p> <p>Тема 18. Особенности организации предоставления государственных и муниципальных услуг</p>

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

