

Аннотация рабочей программы дисциплины
Б1.В.ДВ.7.1 Сервисная деятельность

Цель изучения дисциплины	Цель курса – создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методах обслуживания.
Место дисциплины в учебном плане	Б1.В.ДВ.7.1
Формируемые компетенции	ПК-17, ПК-19, ПК-21, ПК-31
Знания, умения, навыки, получаемые в результате освоения дисциплины	<p>В результате изучения дисциплины студент должен:</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организационные основы туристской индустрии, структуру туристской отрасли, особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности; понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме; - основные законодательные акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ, государственные стандарты, правила оказания услуг и иные нормативные и технологические документы, регламентирующие деятельность в туристской индустрии - основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; основные классификации услуг и их характеристики; теорию обслуживания; - основные классификации услуг и их характеристики; - основные методы и приемы общения с потребителями, основанные на психологических особенностях поведения потребителей - основные теории мотиваций - составляющие процесса принятия решений клиентом; - теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно-техническую базу туристско-рекреационного проектирования; - теорию обслуживания; - технологии и общие закономерности системы продаж в туристской индустрии - характеристику процессов продвижения и реализации турпродукта: механизмы, приемы, процедуру и документацию. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия туристской индустрии и потребителей (клиентов); - анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной и других видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысления исторического процесса и актуальной общественно-политической практики, использовать знания истории в профессиональной деятельности

- выявить основные и специфические потребности потребителя.
 - обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
 - обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для продвижения и реализации турпродуктов
 - описывать индивидуальные мотивации человека и приводить примеры
 - определять типы потребителей;
 - организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения
 - оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности;
 - оценить соответствие основные условий деятельности туристского предприятия и качества предоставляемых услуг требованиям нормативной документации
 - планировать эффективные коммуникации на основе индивидуального подхода к потребителям
- владеть:**
- навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности, культурой речи.
 - навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации;
 - сопоставлять полученные результаты с имеющимися; обобщает результаты; разрабатывает собственную траекторию повышения квалификации и мастерства;
 - навыком оценки и самооценки результатов.
 - оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом,
 - навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта, мониторинга туристской индустрии - навыками создания новых услуг с использованием современных технологий и методов проектирования
 - организовывать, координировать, контролировать процесс обслуживания разных типов и видов потребителей

Содержание дисциплины	Раздел 1 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Раздел 2 Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека. Раздел 3 Основы теории обслуживания.
Формы промежуточной аттестации	Экзамен