

АННОТАЦИЯ
к рабочей программе дисциплины
**Б1.В.ДВ.11.01 ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
РЕКРЕАЦИОННЫХ УСЛУГ**

Объем трудоемкости дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис», ЗФО (прикладной бакалавриат): 2 зачетные единицы (72 часа, из них: 14,2 контактных часов (14 часов аудиторной работы); 54 часа самостоятельной работы; 3,8 часа контроль).

Целью освоения дисциплины «Организация процесса предоставления рекреационных услуг» является формирование у студентов системы знаний о сфере услуг, об основных тенденциях развития процессов предоставления рекреационных услуг, о процессах управления и прогнозирования спроса и предложения на рекреационные услуги, о развитии рекреационных услуг в мире и в РФ.

Задачи дисциплины:

- изучить основные тенденции развития процессов предоставления рекреационных услуг;
- изучить классификацию услуг, в т.ч. комплексное понятие рекреационных услуг;
- изучить формирование сервисной системы для формирования процессов предоставления рекреационных услуг;
- рассмотреть процесс управления спросом и предложением на рекреационные услуги;
- рассмотреть процесс прогнозирования спроса на рекреационные услуги;
- рассмотреть маркетинг организации рекреационных услуг;
- изучить вопрос управления персоналом организации рекреационных услуг;
- ознакомить студента с вопросом, касающимся качества услуг;
- рассмотреть развитие рекреационных услуг в мире;
- рассмотреть развитие рекреационных услуг в РФ.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Организация процесса предоставления рекреационных услуг» относится к вариативной части основной образовательной программы и является дисциплиной по выбору. Дисциплина изучается на 5 курсе. Курс базируется на знаниях, умениях и опыте полученных студентами по дисциплинам, преподаваемым на предыдущих курсах обучения: «Сервисная деятельность», «Сервис в России», «История сервиса», «Проектирование процесса оказания услуг» и др. Данная дисциплина формирует знания для овладения специальными профессиональными навыками, в т.ч. и для прохождения профильных производственных практик. В результате постижения курса студентами углубляются знания, полученные в ходе изучения предыдущих дисциплин профессионального цикла.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Организация процесса предоставления рекреационных услуг»

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих *профессиональных (ПК) компетенций*:

- **ПК-7** – готовность к разработке процесса предоставления услуг, в т.ч. в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Организация процесса предоставления рекреационных услуг»

Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения данной дисциплины обучающиеся должны:		
		знать	уметь	владеть
ПК-7	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в т.ч. в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	<ul style="list-style-type: none"> – основные категории и понятия учебной дисциплины; – основные классификации услуг; – основные тенденции процессов предоставления рекреационных услуг; – формирование сервисной системы для формирования процессов предоставления рекреационных услуг; – организацию процесса управления спросом и предложением на рекреационные услуги; – основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; – научно-техническую информацию отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; – процесс прогнозирования спроса на рекреационные услуги; – развитие рекреационных услуг в мире и России 	<ul style="list-style-type: none"> – обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителей туристского продукта с учетом природных и социальных факторов; – оценивать социальную значимость потребителей; – использовать базовые положения дисциплины при решении социальных и профессиональных задач; – на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, овладеть навыками самостоятельной работы; – работать в «контактной зоне», как сфере реализации сервисной деятельности; – мотивировать потребителя с учетом их характера, темперамента и топологии; – диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению; – осуществлять сквозной контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов; – планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятий сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в т. ч. с учетом социальной политики государства 	<ul style="list-style-type: none"> – способами практического применения знаний в области удовлетворения потребностей человека в туристском продукте; – методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; – методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; – приемами изучения личности потребителя; – знаниями по влиянию социокультурных, психологических, экономических факторов на модель поведения потребителя в процессе принятия решений; – методиками исследования социально-психологических установок в мотивационно-потребностной сфере; – навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей

Таблица 2 – Основные разделы дисциплины, изучаемые на 5 курсе ЗФО

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	
1	2	3	4	5	6
1	Основные тенденции развития процессов предоставления рекреационных услуг	6	–	–	6
2	Классификация услуг. Комплексное понятие рекреационных услуг	8	2	–	6
3	Формирование сервисной системы для формирования процессов предоставления рекреационных услуг	8	–	2	6
4	Управление спросом и предложением в рекреационных услугах	6	–	–	6
5	Прогнозирование спроса на рекреационные услуги	6	–	–	6
6	Маркетинг организаций рекреационных услуг.	10	–	2	8
7	Управление персоналом организаций рекреационных услуг	12	2	2	8
8	Качество услуг	12	2	2	8
<i>Итого по дисциплине:</i>			6	8	54

Курсовые работы: не предусмотрены.

Форма проведения аттестации по дисциплине: зачет.

Основная литература:

1. Семиглазова В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособ. / В.А. Семиглазова. – Томск: ТУСУР, 2016. – 164 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=480954.

2. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учеб. пособ. / Т.А. Казакевич. – СПб.: ИЦ «Интермедия», 2014. – 186 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=225942&sr=1.

Автор РПД, преподаватель


подпись

М.Ф. Ходыкина