

**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 Блока 1 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** – готовностью 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	готовностью 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"> <li>– основные категории и понятия учебной дисциплины;</li> <li>– основные виды рекреационных услуг;</li> <li>– классификацию рекреационных услуг;</li> <li>– модель ценности рекреационных услуг;</li> <li>– основные виды и характеристику предприятий, предоставляющих рекреационные услуги;</li> <li>– особенности контактной зоны рекреационного предприятия и принципы эффективного взаимодействия с потребителем рекреационных услуг;</li> <li>– основные формы и методы предоставления рекреационных услуг;</li> <li>– о качестве рекреационных услуг и системе его управления;</li> <li>– рыночные особенности рекреационных услуг;</li> <li>– проблемы и тенденции развития рекреационных услуг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителей рекреационных услуг с учетом природных и социальных факторов;</li> <li>– оценивать социальную значимость потребителей;</li> <li>– использовать базовые положения дисциплины при решении социальных и профессиональных задач;</li> <li>– на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, овладеть навыками самостоятельной работы;</li> <li>– работать в «контактной зоне», как сфере реализации рекреационных услуг;</li> <li>– мотивировать потребителя с учетом их характера, темперамента и топологии;</li> <li>– диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в обслуживании, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению;</li> <li>– осуществлять сквозной контроль качества рекреационных услуг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– способами практического применения знаний в области удовлетворения потребностей человека в рекреационном продукте;</li> <li>– методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе предоставления рекреационных услуг;</li> <li>– методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;</li> <li>– приемами изучения личности потребителя;</li> <li>– знаниями по влиянию социокультурных, психологических, экономических факторов на модель поведения потребителя в процессе принятия решений;</li> <li>– методиками исследования социально-психологических установок в мотивационно-потребностной сфере;</li> <li>– навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей</li> </ul>

**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>			<b>6</b>	<b>8</b>	<b>54</b>

**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](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](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=225942&sr=1).

Авторы РПД старший преподаватель  М.С. Остроухов  
подпись

преподаватель  М.Ф. Ходыкина  
подпись