

Артамонова М. В.

Сервисное обеспечение рекреационных услуг: Учебно-методический комплекс. - Новосибирск: НГУЭУ, 2008. - 120 с.

Учебно-методический комплекс имеет целью учебно-методическое обеспечение дисциплин, входящих в программу Новосибирского государственного университета экономики и управления изучаемых при получении образования по специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм». УМК систематизирует сведения, изучаемые ранее в таких дисциплинах, как сервисная деятельность, история курортного дела, курортология.

В УМК уделяется внимание вопросам сервисного сопровождения рекреационных услуг, а также организационным вопросам на всех этапах потребления.

Прикладной аспект сервисного обеспечения рекреационных услуг реализован в системе практических, ситуационных заданий, обязательных для выполнения студентами всех форм обучения

Учебно-методический комплекс предназначен для студентов дневного и заочного обучения.

Содержание

Рабочая программа

Тексты лекций

Раздел 1. Психологическая культура рекреационного сервиса

Тема 1. Психология службы сервиса

Тема 2. Психология личности

Тема 3. Особенности поведения человека, выступающего в роли клиента

Раздел 2. Трудовая деятельность работников сферы обслуживания

Тема 4. Общие сведения о деятельности

Тема 5. Основные виды деятельности

Тема 6. Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны

Раздел 3. Этапы процесса обслуживания потребителей рекреационных услуг

Тема 7. Три этапа совершения заказа. Их особенности

Тема 8. Тактика обслуживания на различных этапах совершения заказа

Раздел 4. Этическая культура сервиса

Тема 9. Профессиональная этика

Тема 10. Профессиональное поведение

Тема 11. Культура общения работников с клиентами. Жалобы и конфликты¹ с клиентами

Раздел 5. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе

Тема 12. Трудовой коллектив и его структура

Тема 13. Морально-психологический климат коллектива

Тема 14. Этика в процессе обучения

Раздел 6. Эстетическая культура

Тема 15. Техническая эстетика и дизайн

Тема 16. Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятий рекреационного сервиса, рабочих мест персонала

Раздел 7. Организационно-технологическая культура сервиса

Тема 17. Маркетинг сферы рекреационных услуг

Тема 18. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания

Тема 19. Совершенствование процесса обслуживания

Раздел 8. Защита прав потребителей рекреационных услуг

Тема 20. Нормативно-правовая база, регулирующая взаимоотношения продавцов и потребителей на рынке услуг

Тема 21. Основные права потребителей

Словарь терминов

Материалы тестовой системы

Методические указания по выполнению контрольных работ