

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Смирнов Сергей Николаевич
Должность: врио ректора
Дата подписания: 06.06.2022 16:44:45
Уникальный программный ключ:
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:

Руководитель ООП

[Handwritten signature]

2019 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Работа с жалобами клиентов

Направление подготовки

43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)

Социально-культурный сервис

Для студентов 3 курса,

очная форма обучения

Составитель: Винник А.В.

[Handwritten signature]

Тверь, 2019

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является: формирование и систематизация знаний по проблемам управления конфликтом у студентов, формирование и развитие у обучаемых навыков и умений решения конкретных задач по управлению конфликтами в сервисной деятельности.

Задачами освоения дисциплины (модуля) являются:

- помочь адаптироваться к современной социальной действительности, где конфликт стал одним из основных проявлений общественных отношений;
- ознакомить с социально-психологической спецификой и способами регулирования конфликтов в сервисной деятельности;
- дать практические навыки разрешения конфликтов в сервисной деятельности.

2. Место дисциплины в структуре ООП

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Работа с жалобами клиентов» входит в часть программы ООП, формируемой участниками образовательных отношений. Дисциплина неразрывно связана с дисциплинами ООП: «Кейтеринг», «Банкетное обслуживание», «Традиции питания народов мира», «Русская кухня», «Экскурсоведение», «Методика подготовки и проведения экскурсии».

3. Объем дисциплины: 3 зачетных единиц, 108 академических часов, в том числе:

контактная аудиторная работа: лекции 16 часов, практические занятия 32 часов.

самостоятельная работа: 60 часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
<p>ПК – 5 Способен к взаимодействию с потребителями и заинтересованными сторонами</p> <p>ПК – 10 Способен проводить экскурсии</p>	<p>5.1 Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров</p> <p>10.4 Разрешает конфликтные ситуации возникающие на маршрутах</p>

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения зачет 6 семестр.

6. Язык преподавания русский.