

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]
04 2019 г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

Сервисология

Направление подготовки

43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)

Социально-культурный сервис

Для студентов 1 курса,

очная форма обучения

Составитель: Воробьев Д.Н.

[Handwritten signature]

Тверь, 2019

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Целью освоения дисциплины является: создание системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей на основе инновационных процессов, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи, общества.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение системы потребностей, их генезиса, структуры и классификаций;
- рассмотрение влияния психофизиологических возможностей индивида на систему стимулов и формирование высших потребностей;
- изучение способов и средств удовлетворения потребностей в сервисе;
- овладение знаниями по пониманию человека и его потребностей в исторической ретроспективе;
- овладение знаниями по влиянию социокультурных, экономических, психологических факторов на поведение потребителя в процессе принятия решения.

2. Место дисциплины в структуре ООП

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Сервисология» входит в часть программы ООП, формируемой участниками образовательных отношений. Дисциплина неразрывно связана с дисциплинами ООП: «Гастрономические бренды Тверской области», «Деловая коммуникация», «Профессиональная этика и этикет».

3. Объем дисциплины: 4 зачетных единиц, 144 академических часов, в том числе:

контактная аудиторная работа: лекции 34 часов, практические занятия 17 часов.

самостоятельная работа: 66 часов, контроль 27.

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
ПК – 1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителей	1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения экзамен, 2 семестр

6. Язык преподавания русский.