

АННОТАЦИЯ

рабочей программы по дисциплине

ПОВЕДЕНИЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СФЕРЕ УСЛУГ

основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки высшего образования 43.03.01 «Сервис»

Квалификация – бакалавр

Форма обучения – очная, заочная

1.1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа учебной дисциплины «**Поведение потребителей в сфере услуг**» составлена в соответствии с учебным планом подготовки *бакалавров* по направлению **43.03.01 – «Сервис»** в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом **высшего образования** и утвержденными стандартами и положениями Университета.

Целью освоения дисциплины является освоение студентами системы научно-практических знаний, умений и компетенций в области поведения потребителей туристских услуг и реализация их в своей профессиональной деятельности.

1.2. ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты освоения дисциплины определяются способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Бакалавр по направлению подготовки **43.03.01 – «Сервис»** должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

производственно-технологическая деятельность:

- разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания

1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Дисциплина Б.1.ДВ.05.«**Поведение потребителей в сфере услуг**» относится к *Блоку 1, вариативной части дисциплин и курсов по выбору студента, устанавливаемого вузом*. В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 2 курсе по очной форме обучения, на 3 курсе по заочной форме обучения. Вид промежуточной аттестации: *экзамен по очной и заочной формам обучения*. Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и компетенции студента, полученные по следующим дисциплинам: культурология, психология.

1.4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.4.1. В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Общепрофессиональные:

ОПК-2 Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ОПК-3 Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

профессиональные:

ПК-6 Готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

ПК-7 Готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий

ПК-11 Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

1.4.2. В результате изучения дисциплины студент будет:

Знать:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ОПК-2; ПК-6) ✓ процесс предоставления услуг в соответствии с требованиями потребителя на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ОПК-3; ПК-7)
Уметь:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ОПК-2; ПК-6) ✓ разрабатывать процесс предоставления услуг с требованиями потребителя на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ОПК-3; ПК-7)
Владеть:	<ul style="list-style-type: none"> ✓ современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг, соответствующими требованиям потребителей (ПК-6; ПК-11)

1.5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	семестры	
		3	4
Аудиторные занятия (всего)	40*		40*
В том числе:			
Лекции	16		16
Практические занятия (ПЗ)			
Семинары (С)	24		24
Лабораторные работы (ЛР)			
Самостоятельная работа (всего)	68		68
В том числе:			
Изучение теоретического материала	18		18
Выполнение письменного домашнего задания	5		5
Подготовка реферата	5		5
Подготовка аудиторной контрольной работе	4		4
Подготовка к деловой игре			
Подготовка к экзамену	36		36
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	экзамен		экзамен
Общая трудоемкость	часы	108	108
	зачетные единицы	3	3

*8 часов – занятия в интерактивной форме

заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	семестры	
		5	6
Аудиторные занятия (всего)	10*	10*	
В том числе:			
Лекции	4	4	
Практические занятия (ПЗ)			
Семинары (С)	6	6	
Лабораторные работы (ЛР)			
Самостоятельная работа (всего)	98	98	
В том числе:			

Изучение теоретического материала	7	7	
Выполнение контрольной работы	20	20	
Выполнение письменного домашнего задания	26	26	
Подготовка реферата	5	5	
Подготовка к аудиторной контрольной работе	4	4	
Подготовка к деловой игре			
Подготовка и сдача экзамена	36	36	
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	экзамен	экзамен	
Общая трудоемкость	часы	108	108
	зачетные единицы	3	3

*4 часа – занятия в интерактивной форме