

**Аннотация
рабочей программы дисциплины
Б1.В.06 Сервисология**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: «Сервис в торговле»

Год начала подготовки: 2018

Квалификация: Бакалавр

Трудоемкость: 9 з.е.

Форма промежуточной аттестации: зачёт, экзамен

Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы:

Дисциплины (модули). Вариативная часть.

Содержание дисциплины (тематический план):

- Предмет сервисологии как учебной дисциплины
- О природе и сущности человека
- Мировоззренческие основания теории потребностей.
- Основные аспекты теории потребностей
- Структура и классификация потребностей человека
- Основные психологические особенности потребителя и их проявления в процессе сервисной деятельности
- Ресурсы и средства удовлетворения потребностей человека
- Организация процессов сервиса как способ удовлетворения человеческих потребностей
- Модели покупательского поведения человека

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

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

ПК-9 - способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

Разработчик: кафедра социально-культурного сервиса и туризма