

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)

Потребности и ожидания клиентов

Направление подготовки

43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)

Социально-культурный сервис

Для студентов 3 курса,

очная форма обучения

Составитель: Макарова Е.А.

[Handwritten signature]

Тверь, 2019

I. Аннотация

1. Цель и задачи дисциплины

Цель курса – сформировать представление о потребностях и ожиданиях клиентов в сфере социально-культурного сервиса.

Задачи курса:

- изучить системы ожиданий и потребностей клиентов, их динамики, способов формирования, регулирования и удовлетворения потребностей;
- выделить и охарактеризовать основные типы потребителей и определить особенности их обслуживания;
- сегментировать потребителей по социально-психологическому и демографическому типу.

2. Место дисциплины в структуре ООП

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Потребности и ожидания клиентов» входит в обязательную часть дисциплин ООП. Дисциплина неразрывно связана с дисциплинами ООП: «Управление качеством», «Стандартизация и сертификация».

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

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

самостоятельная работа: 30 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
ОПК – 3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной	3.1 Организует оценку качества оказания услуг, учета мнений потребителей и заинтересованных сторон

сфере профессиональной деятельности	
--	--

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

6. Язык преподавания русский.