

Код та назва дисципліни	2-242-3-5_Сервісологія
Рекомендується для галузі знань (спеціальності, освітньої програми)	242 Туризм
Кафедра	географії
П.І.П. НПП (за можливості)	доц. Грушка В.В.
Рівень ВО	Другий (магістерський)
Курс (на якому буде викладатись)	1 курс
Мова викладання	українська
Пререквізити (передумови вивчення дисципліни)	дисципліна спирається на базові знання з туризму
Що буде вивчатися	Становлення теорії потреб у суспільно-історичному розвитку. Сучасні наукові концепції потреб людини. Інтегративна концепція потреб людини. Сутність послуг. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності. Сучасні аспекти сервісної діяльності. Основи сервісу гостинності.
Чому це цікаво/треба вивчати	Вивчення курсу дозволить сформувати цілісне уявлення про сучасні потреби людини і про організацію сервісної діяльності як інструменту задоволення людських потреб в туристичній діяльності зокрема.
Чому можна навчитися (результати навчання)	основні потреби і психофізіологічні можливості людини; - взаємозв'язок основних потреб і психофізіологічних можливостей з соціальною активністю особистості; - структуру і підходи до класифікації потреб; - вплив соціокультурних, економічних, психологічних чинників на модель поведінки споживача в процесі ухвалення рішення; - основи сервісу як інструмент задоволення людських потреб; - типологію споживача і підходи до них в процесі сервісної діяльності
Як можна користуватися набутими знаннями і уміннями (компетентності)	Здатність визначати потреби і психофізіологічні можливості клієнтів, їх мотиви в придбанні товарів і послуг; Здатність класифікувати потреби клієнтів; Здатність переводити приховані потреби клієнтів у явні; Здатність встановлювати вплив соціокультурних, економічних, психологічних чинників на модель поведінки споживача в процесі ухвалення рішення; Здатність до співвіднесення власних характеристик темпераменту з темпераментами клієнта, враховувати це при наданні послуг; Здатність до володіння технологічними прийомами організації контактної зони в сфері сервісної діяльності, організації ефективної, аргументованої взаємодії з клієнтами, вміння їх переконати, виявити наявність опору й заперечень, володіння прийомами їх подолання; Здатність користуватися основними підходами і методами

	задоволення потреб індивіда і суспільства.
Інформаційне забезпечення	Електронні ресурси університету, Інтернет-ресурси, фонди бібліотеки ДНУ ім. О. Гончара, фундаментальна, навчальна, методична література, періодичні професійні видання, репозиторій ДНУ
Види навчальних занять (лекції, практичні, семінарські, лабораторні заняття тощо)	лекції, практичні, семінарські заняття
Вид семестрового контролю	диф. залік
Максимальна кількість здобувачів	30 осіб
Мінімальна кількість здобувачів (для мовних та творчих дисциплін)	—