

«МОТИВАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ УСЛУГ»

Б1.В.ДВ.8.2

Дисциплина «Мотивация потребительских услуг» предназначена для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», квалификации бакалавр, входит в вариативную часть блока 1.

1. Цели и задачи дисциплины

Целями изучения дисциплины «Мотивация потребительских услуг» является овладение основами мотивации потребителя с целью организации более эффективной деятельности предприятий в сфере туристских услуг.

Отсюда основными задачами изучения курса являются:

- ознакомление обучающихся с новой областью знаний о мотивации потребителей с учетом будущей профессиональной деятельности в сфере туристских услуг, сформировать у них систему современных базовых знаний и практических навыков в этой области;

- изучение методологических основ мотивации потребителей;

- изучение процесса формирования требований потребителей;

- ознакомление с факторами мотивации;

- изучение методов и методик мотивации потребителей;

- развитие у обучающихся навыков самостоятельной работы со специальной литературой

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина «Мотивация потребительских услуг» является дисциплиной по выбору вариативной части учебного плана образовательной программы высшего образования МосГУ.

Дисциплина «Мотивация потребительских услуг» базируется также на знаниях, полученных при освоении предыдущих курсов по профилю подготовки «Менеджмент в профессиональной среде», «Организация туристской деятельности», «Психология делового общения» что дает обучающемуся системное представление об изучаемой дисциплине и обеспечивает соответствующий теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности выпускника.

Дисциплина «Мотивация потребительских услуг» связана со смежными дисциплинами: «Технология формирования туристского продукта», «Внутренний и въездной туризм», «Выездной туризм».

Эта дисциплина носит обобщающий характер. Знания и навыки, полученные при изучении дисциплины, способствуют более успешной работе над выпускной квалификационной работой.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

В данном разделе содержится описание перечня планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю) «Мотивация потребительских услуг» соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы по направлению 43.03.02 «Туризм».

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующей компетенции в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки:

- **ПК-13** способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- основные понятия, процессы и приемы мотивации потребителей услуг;
- основные теории потребностей и мотивации;
- методы сбора информации о потребностях и мотивах потребителей услуг;
- основы маркетинговой политики туристских предприятий

Уметь:

- находить и использовать необходимую информацию о потребностях и мотивах потребителей услуг;
- применять теоретические знания для решения профессиональных задач в сфере туризма;
- формировать маркетинговую политику предприятия с учетом потребностей и мотивов потребителей услуг;
- применять методы и приемы мотивации потребителей услуг в практической деятельности.

Владеть:

- методами и методиками изучения мотивации потребителей;
- стандартными приемами стимулирования мотивации потребителей туристских услуг;
- основными приемами воздействия на мотивацию.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.