

АННОТАЦИЯ

К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСОЛОГИЯ»

Направление подготовки бакалавров - 43.03.01 «Сервис»

Профиль подготовки - «Социокультурный сервис»

Кафедра туризма и сервиса

Цель изучения дисциплины	Формирование у студентов общих и профессиональных компетенций в области системы знаний о человеке и его потребностях, роли сервиса в развитии, формировании и удовлетворении человеческих потребностей, в том числе в области социокультурного сервиса.
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)	Тема 1. Сервисология как наука Тема 2. История развития сервисологии Тема 3. Потребности человека и их классификация Тема 4. Мотивационная структура поведения личности Тема 5. Модели принятия потребительских решений Тема 6. Сервис как сфера обслуживания
Пререквизиты дисциплины	«Сервисная деятельность», «Менеджмент в сфере услуг», «Маркетинг услуг», «История социокультурного сервиса», «Современная индустрия социокультурного сервиса».
Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины	ОК- 5 способностью к самоорганизации и самообразованию ПК-8 способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	Знать: -предмет сервисологии; основные понятия сервисологии (ПК-11); -содержание ключевых понятий о потребностях человека, способы и средства удовлетворения

потребностей человека сферой обслуживания, сущностные характеристики сервисологии как науки (ПК – 8, ПК-11);

-теории потребностей, виды потребностей, классификации потребностей (ПК - 8);

-мотивацию потребителя, психологические типы потребителей, особенности обслуживания потребителей с учетом их темперамента, характера, типологии (ОК-5);

-понятия сервисной культуры (ОК-5, ПК - 8);

-теорию обслуживания, социальное, культурное значение потребностей в жизнедеятельности человека, возможности использования в диверсификации сервисной деятельности этнокультурных, исторических и религиозных традиций (ПК – 8, ПК - 11);

-основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека роли сервиса в формировании и развитии потребностей человека (ПК - 8);

-особенности инновационных технологий удовлетворения потребностей человека, способы и средства оказания услуг, способы практического применения знаний в области сервисной деятельности, факторы внешнего и внутреннего влияния на потребителя, процесс принятия потребительских решений (ПК - 11)

Уметь:

-оценивать природные и социальные факторы, понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека, применять основные законы сервиса, принципы, методы и категории (ПК - 8);

-выявлять социально-психологические особенности человека как носителя тех или иных потребностей, оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей (ПК - 11)

-развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, учитывать роль социально значимых процессов и явлений, системы ценностей, особенностей общественно-политической жизни в процессе создания оптимальной инфраструктуры обслуживания

	<p>потребителей услуг, анализировать способы создания новых моделей обслуживания потребителей (ОК-5, ПК -8, ПК - 11);</p> <p>Владеть:</p> <p>-навыками самостоятельного анализа ведущих мотивов и потребностей, влияющих на специфику организации обслуживания потребителей (ПК - 11)</p> <p>-навыками изучения социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ОК-5, ПК - 8);</p> <p>-способностью применения социальных практик сервиса, их вариативностью для удовлетворения потребностей клиента (ПК - 8);</p> <p>-способностью к обобщению и восприятию опыта развития социальных практик сервиса в России и за рубежом (ПК - 8)</p>
Используемые инструментальные и программные средства	Microsoft Office
Форма текущего контроля	Рейтинг-контроль № 1-3
Форма промежуточного контроля знаний	Экзамен

Составитель аннотации:

ca


К. А. Суханова

Заведующий кафедрой ТиС

Л. Г. Гужова

Председатель учебно-методической комиссии
 Направления 43.03.01

О. Б. Яресь

