

## АННОТАЦИЯ

к рабочей программе учебной дисциплины «СЕРВИСОЛОГИЯ»  
 Направление подготовки бакалавров 43.03.01 «Сервис»  
 Профиль подготовки «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры»

Кафедра туризма и сервиса

<b>Цель изучения дисциплины</b>	Сформировать 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 оказания жилищных и коммунальных услуг.
<b>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки, темы)</b>	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
<b>Пререквизиты дисциплины</b>	Дисциплина имеет логические и методологические взаимодействия с дисциплинами «Сервисная деятельность», "Менеджмент в сфере услуг", "Маркетинг услуг", "Управлением многоквартирным домом", "Риэлторские услуги", "Экспертиза и диагностика объектов ЖКХ". Все эти дисциплины формируют схожие компетенции. Изучение программного материала дисциплины «Сервисология» в сочетании и взаимодействии с вышеназванными курсами способствуют формированию у студентов знаний и умений, необходимых для будущей профессиональной деятельности в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры.
<b>Компетенции, формируемые в результате освоения учебной дисциплины</b>	ОК-4 – способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия ОК 5 способность к самоорганизации и самообразованию ПК-2 готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства ПК-8 способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями ПК-9 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности ПК-10 готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса ПК-11 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса ПК-12 готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
<b>Знания, умения, навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины:</b>	<b>Знать:</b> основы работы в команде, основы социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий клиентов в процессе предоставления им услуги; принципы самоорганизации и самообразования, методы и способы получения информации, необходимой для самообразования; предмет сервисологии; основные понятия сервисологии; классификацию услуг; основы организации планирования в процессе сервисной деятельности;

содержание ключевых понятий о потребностях человека, способы и средства удовлетворения потребностей человека сферой обслуживания, существенные характеристики сервисологии как науки;

теории потребностей, виды потребностей, классификации потребностей; мотивацию потребителя, психологические типы потребителей, особенности обслуживания потребителей с учетом их темперамента, характера, типологии; теорию обслуживания, социальное, культурное значение потребностей в жизнедеятельности человека, возможности использования в диверсификации сервисной деятельности этнокультурных, исторических и религиозных традиций;

основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека роли сервиса в формировании и развитии потребностей человека;

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;

понятия сервисной культуры;

особенности предоставления услуги в сфере жилищно-коммунальных услуг; качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение

**Уметь:**

организовывать собственную деятельность и деятельность коллектива исполнителей предприятий сферы недвижимости и ЖКХ;

толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

работать в команде, совместно решая общие профессиональные задачи;

самостоятельно критически мыслить, осуществлять поиск необходимой информации, с последующей ее интерпретацией;

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 потребителей услуг,

анализировать способы создания новых моделей обслуживания потребителей;

оценивать природные и социальные факторы, разновидности услуг и их характеристику, теорию обслуживания, понимать социальное и культурное

значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека, применять

основные законы сервиса, принципы, методы и категории;

выявлять социально-психологические особенности человека как носителя тех

или иных потребностей, оценивать психические, физиологические

особенности человека, социальную значимость потребителей;

применять в контактной зоне с потребителем при проведении диагностики

объектов сервиса в сфере жилищно-коммунального хозяйства;

применять модели поведения потребителей с целью контроля качества

процесса сервиса и эффективного применения параметров технологических

процессов, используемых ресурсов.

**Владеть:**

навыками работы в команде;

навыками анализа культурных явлений, процессов межличностного и межкультурного общения;

навыками самостоятельной работы, самоорганизации;

самостоятельно критически мыслить, осуществлять поиск необходимой

информации, с последующей ее интерпретацией;

навыками самостоятельного анализа ведущих мотивов и потребностей,

	<p>влияющих на специфику организации обслуживания потребителей; навыками изучения социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (; способностью к обобщению и восприятию опыта развития социальных практик сервиса в России и за рубежом; навыками работы в контактной зоне с потребителем особенности предоставления услуги, в том числе по проведению экспертизы объектов жилищно-коммунальной сферы; способностью применения социальных практик сервиса, их вариативностью для удовлетворения потребностей клиента; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами, методами выявления потребностей человека, определения их значимости в иерархии ценностей личности.</p>
<b>Используемые инструментальные и программные средства:</b>	Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет Microsoft Office, 7-Zip, AcrobatReader.
<b>Формы текущего контроля:</b>	<p>Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>тестирование;</i></li> <li>– <i>устный опрос;</i></li> <li>– <i>письменные ответы на вопросы.</i></li> </ul> <p>Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, владеть) используются следующие процедуры и технологии:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>практические задания, подготовка и выступления с докладами, презентациями.</i></li> </ul> <p>Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр.</p>
<b>Форма промежуточного контроля знаний:</b>	Экзамен

Составитель аннотации

В.Р.Метина

Заведующий кафедрой ТиС

Л.Г.Гужова

Председатель учебно-методической комиссии  
направления 43.03.01



О.Б.Ярьс