

Аннотация рабочей программы дисциплины

Б1.В.13 «СЕРВИСОЛОГИЯ»

Название кафедры: кафедра механики и автотранспортного сервиса

1. Цель и задачи дисциплины

Цель:

- создание системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах, формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества.

Задачи:

- формирование у студентов системы знаний по общим тенденциям развития сервисной деятельности в различных экономических системах;
- систематизация методологических принципов при анализе потребностей человека и их типологии;
- определение методов удовлетворения потребностей индивида и общества;
- использование имеющегося опыта (отечественного и зарубежного) при анализе системы ценностей человека и ее динамики;
- овладеть концепцией и методологией системного подхода к управлению сервисной деятельностью.

Изучение дисциплины направлено на освоение следующих компетенций:

Профессиональных:

ПК-6 Способен к формированию клиентурных отношений с потребителями услуг.

2. Место дисциплины в структуре учебного плана

Дисциплина «Сервисология» включена в вариативную часть Блока 1 учебного плана подготовки бакалавра по направлению 43.03.01. «Сервис».

Исходными требованиями, необходимыми для изучения дисциплины «Сервисология» являются знания, умения и виды производственной деятельности, сформированные в процессе изучения цикла дисциплин: «История», «Философия», «Информатика», «Экономика» и др., а также навыки, приобретенные в процессе прохождения учебной практики.

Основные положения дисциплины «Сервисология» будут использованы при изучении учебных дисциплин: «Сервисная деятельность», «Оценка деятельности предприятий сферы сервиса», «Основы предпринимательской деятельности», при выполнении заданий производственной (преддипломной) практики и выпускной квалификационной работы.

3. Общий объем дисциплины: 4 з.е. (144 час.)

4. Планируемые результаты обучения

В результате изучения дисциплины студент должен:

Знать:

— методы развития клиентурных отношений с потребителями услуг на основе повышения конкурентоспособности сервисного предприятия.

Уметь:

— применять технологии эффективного коммуникативного взаимодействия с клиентами.

Владеть:

— разработкой стандартов обслуживания клиентов.

5. Формы промежуточной аттестации

Экзамен (5 семестр).

6. Дополнительная информация:

Образовательные технологии в процессе изучения дисциплины - используются как традиционные, так и инновационные технологии проектного, игрового, ситуативно-ролевого, объяснительно-иллюстративного обучения с элементами проблемного изложения, активные и интерактивные методы, диспуты, индивидуальные занятия, контрольные работы.

Материально-техническое обеспечение дисциплины: оснащенная мультимедийная аудитория, компьютерный класс доступом к сети Интернет.