

Аннотация рабочей программы дисциплины

Б1.Б.21 «СЕРВИСОЛОГИЯ»

Название кафедры: кафедра механики и автотранспортного сервиса

1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения учебной дисциплины «Сервисология» является 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 изучения дисциплины:

- 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.

2. Место дисциплины в структуре учебного плана

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

Освоение дисциплины «Сервисология» опирается на знания, умения и виды деятельности, приобретенные студентами при изучении дисциплины: «История», «Философия», «Информатика», «Экономика» и другие.

Дисциплина «Сервисология» является основой для изучения дисциплин: «Сервисная деятельность», «Оценка деятельности предприятий сферы сервиса», «Основы предпринимательской деятельности» и других дисциплин.

3. Требования к результатам освоения дисциплины.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

- способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6);

- готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);
- 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-2);
- готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);
- готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);
- способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);
- способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9);
- готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

В результате изучения дисциплины студент должен:

- знать содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.); основные подходы понимания и описания поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей;

- уметь работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; прогнозировать спрос и предложения на услуги

- владеть навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека.

4. Общий объем дисциплины: 5 з.е. (180 час.)

5. 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.

6. Виды и формы промежуточной аттестации

Экзамен, реферат (5 семестры).