

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2021 14:35:21

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Сервисология

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план z43.03.01_1.plx

Форма обучения **заочная**

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
	уп	рпд		
Лекции	10	10	10	10
Практические	16	16	16	16
В том числе инт.	12	12	12	12
Итого ауд.	26	26	26	26
Контактная	26	26	26	26
Сам. работа	253	253	253	253
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	288	288	288	288

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у обучающегося знаний о человеке, его сущности и потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида и общества, о способах и подходах к потребителю в сфере услуг, изучение места и роли сервиса в удовлетворении человеческих потребностей, на основе методологических подходов к человеку в сфере сервиса.
1.2	Задачи изучения дисциплины: выработать у обучающегося навыки анализа возникновения, изменения и управления потребностей человека; определить место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей; познакомить с основами сервиса как инструмента удовлетворения человеческих потребностей; выработать навыки анализа процесса принятия решения потребителем о покупке; раскрыть основные понятия сервисной деятельности и ее видов; расширить представления об организационных формах, о целях, средствах, результатах сервисной деятельности; выявление оптимальных организационных и методических условий, при которых процесс сервисного взаимодействия будет наиболее эффективным; раскрыть социальные нормы и установления, регламентирующие, нормирующие сервисное взаимодействие; установление закономерностей, действующих в сфере услуг; выявить направления совершенствования сервисной деятельности в современных условиях.

2. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОПК-1: способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса

Знать:

принципы использования информационно-коммуникационных технологий

Уметь:

использовать различные источники информации по объекту сервиса

Владеть:

навыками поиска и анализа информации об объектах сервиса из различных источников с помощью информационно-коммуникационных технологий, с учетом безопасности

ОПК-2: готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Знать:

технологии процесса сервиса, существующие системы клиентских отношений

Уметь:
применять технологии процесса сервиса и использовать в своей деятельности существующие системы клиентских отношений
Владеть:
навыками анализа требований потребителей к процессам и технологиям сервиса
ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
Знать:
особенности организации процессов сервиса, ресурсов и средств
Уметь:
организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств
Владеть:
навыками организации процессов сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требования потребителя
ПК-1: готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса
Знать:
понятие "контактная зона" предприятия сервиса и особенности ее организации
Уметь:
организовывать контактную зону предприятия сервиса
Владеть:
навыками технико-экономического, эргономического, эстетического обоснования принципов организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-4: готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
Знать:
сущность и значение социально-психологических особенностей потребителя в процессе осуществления сервисной деятельности
Уметь:
организовывать и проводить исследования особенностей потребителей в процессе осуществления сервисной деятельности
Владеть:
навыками организации и проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя в сервисной деятельности
ПК-8: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
Знать:
этнокультурные, исторические и религиозные традиции различных групп потребителей с целью осуществления сервисной деятельности
Уметь:
анализировать этнокультурные, исторические и религиозные традиции с целью осуществления диверсификации сервисной деятельности
Владеть:
навыками анализа этнокультурных, исторических и религиозных традиций с целью осуществления диверсификации сервисной деятельности
ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
Знать:
особенности организации и подходы к организации работы контактной зоны сервисного предприятия
Уметь:
работать в контактной зоне с потребителем в сфере сервиса
Владеть:
навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса
ПК-12: готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
Знать:
понятие "качество процессов сервиса", параметры технологических процессов и используемые ресурсы
Уметь:

выбирать способы и инструменты используемые для осуществления контроля качества процесса сервиса
Владеть:
инструментами и способами осуществления контроля за качеством процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов