

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.08.2021 14:33:47

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Сервисология

Закреплена за кафедрой **Антикризисное и корпоративное управление**

Учебный план 43.03.01_1.plx

Форма обучения **очная**

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр р на курсе>)	3 (2.1)		4 (2.2)		Итого	
	Неделя	17,3	17,3			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	36	36	36	36	72	72
Практические	54	54	36	36	90	90
В том числе инт.	36	36	44	44	80	80
Итого ауд.	90	90	72	72	162	162
Контактная	90	90	72	72	162	162
Сам. работа	18	18	72	72	90	90
Часы на контроль			36	36	36	36
Итого	108	108	180	180	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