

АННОТАЦИЯ
к рабочей программе дисциплины
Б1.Б.8 СЕРВИСОЛОГИЯ

Объем трудоемкости дисциплины для студентов направления подготовки 43.03.01 «Сервис», ОФО: 8 зачетных единиц (288 часов, из них: 117,5 контактных часа (102 часа аудиторной работы); 134,8 часов самостоятельной работы; 35,7 часов контроль).

Целью дисциплины «Сервисология» является формирование у студентов системы знаний о человеке и структуре его потребностей, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества, осознание роли сферы услуг в формировании и удовлетворении человеческих потребностей.

Задачи дисциплины:

- рассмотреть специфику сервисологии как науки;
- рассмотреть социально-биологическую сущность человека как основу формирования его потребностей;
- ознакомить студентов с существующими концепциями человека и его потребностей;
- изучить их сущность, структуру, иерархию, а также существующие классификации потребностей человека;
- изучить несколько классификаций психотипов человека;
- ознакомить студентов с основными типами клиентов сервисных предприятий;
- рассмотреть средства и способы формирования базисных и высших потребностей человека;
- изучить процессы и факторы, влияющие на формирование высших и базисных потребностей человека;
- рассмотреть процесс принятия потребительских решений;
- определить роль ценностей культуры в мировоззрении и потребительском поведении человека;
- выявить существующие проблемы потребностей в экономике, сервисной деятельности и рекламе;
- изучить культуру потребления, потребительские мотивы современного человека и методы удовлетворения его потребностей в сервисной деятельности.

Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисология» относится к базовой части Блока 1 программы бакалавриата и является обязательной для изучения. Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 и 2 семестре. Курс базируется на общих знаниях, умениях и опыте полученных студентами по дисциплинам, преподаваемым в общих образовательных учреждениях, таких как «История», «Обществознание», «Психология» и др. Данная дисциплина формирует знания для овладения специальными профессиональными навыками, в т.ч. и для прохождения профильных учебных и производственных практик. В результате постижения курса студентами углубляются знания, полученные в ходе изучения предыдущих дисциплин профессионального цикла. Дисциплина «Сервисология»

служит основой для изучения следующих дисциплин: «Сервисная деятельность», «Проектирование процесса оказания услуг», «Маркетинг в сервисе», «Менеджмент в сервисе» и др.

Требования к уровню освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Сервисология» направлен на формирование и развитие следующих *общекультурных (ОК) компетенций*:

– **ОК-1** – способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;

– **ОК-4** – способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Сервисология»

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1	ОК-1	способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	– основные категории и понятия учебной дисциплины; – основные потребности и психологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов	– понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека; – определить значение удовлетворения потребностей в жизнедеятельности человека; – обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителей туристского продукта с учетом природных и социальных факторов; – оценивать социальную значимость потребителей	– навыками оценки удовлетворения потребителей туристским продуктом, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации; – способами практического применения знаний в области удовлетворения потребностей человека в туристском продукте; – методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; – методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности
2	ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	– классификацию потребностей человека; – основы организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей; – основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов	– работать в «контактной зоне», как сфере реализации сервисной деятельности; – мотивировать потребителя с учетом их характера, темперамента и топологии; – диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению; – анализировать различные социальные феномены с целью прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека в сфере туризма	– приемами изучения личности потребителя; – знаниями по влиянию социокультурных, психологических, экономических факторов на модель поведения потребителя в процессе принятия решений; – методиками исследования социально-психологических установок в мотивационно-потребностной сфере; – навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей

Таблица 2 – Основные разделы дисциплины, ОФО 1 и 2 семестр

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	СРС
1	2	3	4	5	
1	Человекознание – система наук о человеке	56,8	8	16	32,8
2	Основные аспекты теории потребностей	126	18	36	72
3	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	54	8	16	30
<i>Итого по дисциплине:</i>			34	68	134,8

Курсовые работы: не предусмотрены.

Форма проведения аттестации по дисциплине: экзамен.

Основная литература:

1. Андреев Е.А. Сервисология: учеб. пособ. / Е.А. Андреев. – Челябинск: ЧГАКИ, 2014. – 98 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491235>.

2. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): учеб. пособ. / Н.А. Коноплева. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 248 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/44298>.

3. Охотина Н.М. Сервисология: учеб. пособ. / Н.М. Охотина. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. – 116 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707>.

4. Человек и его потребности: учеб. / Под ред. А.Э. Назиров. – СПб.: Интермедия, 2012. – 438 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=93295.

Автор РПД канд. геогр. наук, доцент



подпись

Т.А. Волкова