

## АННОТАЦИЯ

рабочей программы по дисциплине

### СЕРВИСОЛОГИЯ

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования  
программы бакалавриата по направлению подготовки

**43.03.01- «Сервис»**

Квалификация - бакалавр

Форма обучения – очная/заочная

## 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

### 1.1. ЦЕЛЬ ДИСЦИПЛИНЫ:

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисология» составлена в соответствии с учебным планом подготовки *бакалавров* по направлению 43.03.01 - Сервис в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования и утвержденными стандартами, и положениями Университета.

Целью освоения дисциплины является освоение студентами системы научно-практических знаний, умений и компетенций в области сервиса и реализация их в своей профессиональной деятельности.

### 1.2. ЗАДАЧИ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

Результатом освоения дисциплины определяются способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

*Бакалавр* по направлению подготовки 43.03.01 Сервис должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

*научно-исследовательская деятельность:*

- мониторинг потребностей;

- разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;

*производственно-технологическая деятельность:*

- разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

*сервисная деятельность:*

- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

### 1.3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП:

Дисциплина относится к базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)». В соответствии с учебным планом дисциплина изучается на 1 курсе (2 семестр) по очной и на 4 курсе (7, 8 семестры) по заочным формам обучения. Вид промежуточной аттестации: *зачет*.

Для успешного освоения дисциплины необходимы входные знания, умения и компетенции студента, полученные по следующим дисциплинам: *культурология, экономика, право, русский язык и культура речи*.

### 1.4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ:

**1.4.1.** В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

*профессиональными (ПК):*

- готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);
- готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий (ПК-7);

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

**1.4.2.** В результате изучения дисциплины студент будет:

Знать:	✓ основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности; структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов (ПК-5, ПК-7, ПК-8).
Уметь:	✓ оценивать психические, физиологические особенности человека; социальную значимость потребителей (ПК-5, ПК-7, ПК-8).
Владеть:	✓ приемами изучения личности потребителя (ПК-5, ПК-7, ПК-8).

### 1.5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ:

#### *очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	семестры			
		2			
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>40</b>	<b>40</b>			
В том числе:					
Лекции	16	16			
Практические занятия (ПЗ)	4	4			
Семинары (С)	20	20			
Лабораторные работы (ЛР)					
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>68</b>	<b>68</b>			
В том числе:					
<i>Подготовка к письменному опросу</i>	10	10			
<i>Подготовка к устному опросу</i>	10	10			
<i>Подготовка к ролевой игре</i>	4	4			
<i>Подготовка презентации проекта</i>	10	10			
<i>Подготовка материалов для участия в семинарском занятии</i>	20	20			
<i>Подготовка к рубежному контролю 2 (УМУ) – тестированию</i>	4	4			
Вид промежуточной аттестации Зачет	10	10			
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>Часы</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		
	<b>зачетные единицы</b>	<b>3</b>	<b>3</b>		

*\*8 часов интерактивных занятий*

#### *заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	семестры			
		7	8		
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		
В том числе:					
Лекции	4	2	2		
Практические занятия (ПЗ)					
Семинары (С)	6	2*	4		
Лабораторные работы (ЛР)					
<b>Самостоятельная работа (всего)</b>	<b>98</b>	<b>50</b>	<b>48</b>		
В том числе:					
Подготовка к текущему контролю (письменный опрос)	8	6	6		
Подготовка к ролевой игре	4	2	2		

Самостоятельное изучение материала, не вошедшего в аудиторские занятия	22	14	10		
Подготовка контрольной работы	28	12	16		
Подготовка к рубежному контролю 1 (каф) – тестированию	8	4	4		
Подготовка к промежуточной аттестации	28	12	10		
Вид промежуточной аттестации (зачет)	зачет		зачет		
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>Часы</b>	<b>108</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	
	<b>зачетные единицы</b>	<b>3</b>			

*\*2 часа интерактивных занятий*