

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			
Аудиторные занятия (всего)	40	40			
В том числе:					
Лекции	16	16			
Практические занятия (ПЗ)	4	4			
Семинары (С)	20	20			
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	68	68			
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			
Общая трудоемкость	Часы	108	108		
	зачетные единицы	3	3		

**8 часов интерактивных занятий*

заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	семестры			
		7	8		
Аудиторные занятия (всего)	10	4	6		
В том числе:					
Лекции	4	2	2		
Практические занятия (ПЗ)					
Семинары (С)	6	2*	4		
Лабораторные работы (ЛР)					
Самостоятельная работа (всего)	98	50	48		
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		
Общая трудоемкость	Часы	108	54	54	
	зачетные единицы	3			

**2 часа интерактивных занятий*