

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	СЕРВИСОЛОГИЯ (СЕРВИСОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ)
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность программы (профиль)	Сервис в сфере транспорта
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная
Цели освоения дисциплины	Целями освоения дисциплины Сервисология («Сервисология и организация обслуживания») являются: ознакомление студентов с концептуальными основами сервисологии и организации обслуживания, формирование у студентов знаний о человеке, его сущности и потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида в обществе, изучение места и роли сервиса в удовлетворении человеческих потребностей, определение качества сервиса, освоение методологических подходов к человеку о сфере сервиса; с основами организации процесса сервиса клиентоориентированных технологий и корпоративных стандартов.
Семестр (курс), в (на) котором изучается дисциплина	Очная форма – 2 семестр
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится дисциплина	Дисциплина относится к обязательной части Блока Б1
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	УК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1
Трудоемкость дисциплины	Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.
Содержание дисциплины. Основные разделы (темы)	<p>Тема 1. Введение в дисциплину</p> <p>Тема 2. Человек и его потребности в системе социальных знаний</p> <p>Тема 3. Потребностно-мотивационная сфера личности</p> <p>Тема 4. Система направления личности</p> <p>Тема 5. История развития человеческих потребностей</p> <p>Тема 6. Классификация потребностей человека</p> <p>Тема 7. Потребности в общении и коммуникации</p> <p>Тема 8. Роль экономики в формировании потребностей человека</p> <p>Тема 9. Духовные потребности человека</p> <p>Тема 10. Социализация в современном обществе и потребности человека в образовании</p> <p>Тема 11. Потребности современного общества в деловом общении</p> <p>Тема 12. Рекреация – потребность современного общества</p> <p>Тема 13. Клиентоориентированные технологии в сфере сервиса</p> <p>Тема 14. Потребности современного человека в творчестве</p> <p>Тема 15. Информационные технологии в сфере сервиса,</p>

Наименование дисциплины	СЕРВИСОЛОГИЯ (СЕРВИСОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ)
	<p>цифровые технологии</p> <p>Тема 16. Качество жизни современного человека и его организация</p> <p>Тема 17. Качество сервиса, термины и определение</p> <p>Тема 18. Корпоративные стандарты обслуживания населения, регламент обслуживания в сервисных организациях на транспорте</p>
Форма промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины	Экзамен, курсовая работа