

## АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование дисциплины	<b>СЕРВИСОЛОГИЯ (СЕРВИСОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность программы (профиль)	Сервис в сфере транспорта
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Заочная
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	1 курс (2 семестр)
Наименование части (блока) ОПОП ВО, к которой относится дисциплина	Обязательная часть Блок Б1. «Дисциплины (модули)»
Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	УК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-1
Трудоемкость дисциплины	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>

Наименование дисциплины	<b>СЕРВИСОЛОГИЯ (СЕРВИСОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ)</b>
	<p>Тема 15. Информационные технологии в сфере сервиса, 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 - 1 курс (2 семестр), курсовая работа - 1 курс (2 семестр)

