

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля)

Сервисология

Наименование ОПОП ВО

43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Цели и задачи дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины Сервисология является подготовка выпускников к сервисной, производственно-технологической, организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности в сфере сервиса. В результате освоения дисциплины студенты приобретут общекультурные и профессиональные компетенции, позволяющие осуществлять выбор необходимых методов и средств процесса сервиса, участвовать в организации контактной зоны для обслуживания потребителей, в формировании клиентурных отношений, разработке элементов оптимизации сервисной деятельности;

Кроме того, целью является формирование у студентов знаний о человеке, основных потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида, способах подходов к потребителю в сфере услуг, освоение подходов к человеку в сфере сервиса, формирование готовности к работе в контактной зоне с потребителем.

Задачи курса:

- Изучить основные понятия и категории дисциплины: «сервис», «человек», «потребность», «услуга» «индивид», «личность», «контактная зона»;
- Исследовать основные подходы к индивиду, личности, анализу ее потребностей, особенностям мотивации в процессе потребления товаров и услуг;
- Проанализировать понятия «потребность» и «сущность рассмотрения человека» в исторической ретроспективе.
- Сформировать у студентов знания о человеке, его сущности и потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида и общества;
- Рассмотреть принципы и основные модели потребительского поведения, инструменты и технологии подходов к потребителю в сфере сервиса;
- Овладеть приемами определения типологии потребителя, организации продаж с учетом типологии клиента и работника контактной зоны.
- Осуществить анализ и дать характеристики методам работы с возражениями потребителей, овладеть навыками их практического применения.
- Выявить принципы системного подхода к управлению качеством сервисных услуг, установить взаимосвязь между элементами личностной типологии потребителей, и принципами коммуникации с ними в процессе оказания услуг.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания основных дидактических единиц, понятийно-категориального аппарата изучаемой дисциплины, приобретение умений в определении потребностей клиентов, их мотивов в приобретении товаров и услуг, их типологии, умений в определении потребностей клиентов, перевода скрытых потребностей в явные, соотнесении собственных характеристик темперамента, с темпераментами клиента, владения технологическими приемами организации контактной зоны в сфере сервисной деятельности, организации эффективного, аргументированного взаимодействия с клиентами, умения их убедить, выявить наличие сопротивления и возражений и владение приемами их преодоления, достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

Результаты освоения дисциплины (модуля)

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-1 : Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПКВ-1.1к : Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	РД1	Умение	организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя к организации сервиса и предоставления услуг
			РД1	Навыки	приемов взаимодействия с потребителем с учетом возможных вариантов и клиентоориентированности
			РД2	Знание	приемов анализа типологии потребителя, сущности его потребностей и мотивационной сфер, методов работы в контактной зоне и работы с возражениями клиента
		ПКВ-1.2к : Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	РД1	Знание	понятий сервисологии, индивид, личность, сервис услуга, индивидуальная услуга, потребитель, потребность, типология потребителя, клиентоориентированности
			РД2	Умение	организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом совершенствования системы клиентских отношений
			РД2	Навыки	совершенствования системы клиентских отношений с учетом требуемого качества обслуживания

Основные тематические разделы дисциплины (модуля)

- 1) Введение в предмет. Предмет и задачи сервисологии. Человек как смысловая модель мира
- 2) Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей
- 3) Философская антропология и современные науки о человеке. Проблема человеческого бытия
- 4) Человек как индивид и личность. Нравственная и духовная сущность человека
- 5) Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека
- 6) Психодинамическое направление теории личности и потребности человека.

Потребности как реализация человеческих влечений. Индивидуальная теория личности А. Адлера. Стремление к превосходству как мотивация активности человека

7) Аналитическая теория личности К.Г. Юнга. Эго психология Э. Эриксона

8) Гуманистическая теория личности Э. Фромма. Экзистенциальные потребности человека

9) Социокультурная теория личности К. Хорни

10) Диспозициональное направление в теории личности

11) Социально-когнитивное направление в теории личности (Д. Роттер)

12) Гуманистическая теория личности А. Маслоу

13) Направленность личности

14) Содержание понятия потребности. Классификация

15) Сервис и сервисная деятельность. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность

16) Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя в контексте его типологических особенностей

17) Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей

18) Практическое занятие - Дискуссия

19) Практическое занятие - Семинар

20) Практическое занятие - дискуссия

21) Практическое занятие -

22) Практическое занятие - семинар

23) Семинар – Дискуссия по анализу типологии и поведения потребителей

24) Контрольная работа - дискуссия

Трудоемкость дисциплины (модуля) и виды учебной работы

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)						СРС	Форма аттес- тации
				(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.В	3	3	55	36	18	0	1	0	53	Э

Составители(ль)

Коноплева Н.А., доктор культурологии наук, профессор, Кафедра дизайна и технологий, Nina.Konopleva@vvsu.ru