

АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Наименование дисциплины (модуля)

Сервисология

Наименование ОПОП ВО

43.03.01 Сервис. Digital-коммуникации в сервисе

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)				

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

Трудоёмкость 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 – Трудоёмкость 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.Б	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