

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Сервисология и сервисная деятельность»**

43.03.01 Сервис

бакалавриат

Профиль «Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины
«Сервисология и сервисная деятельность»
дисциплина обязательной части
форма обучения – очная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	9/324
Цель изучения дисциплины	формирование у студентов системы знаний о человеке и его потребностях, сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	СЕРВИСОЛОГИЯ Введение в дисциплину. Сервисология: генезис, понятийный аппарат и структура курса. Комплексный подход исследования человека как целостности. Потребности человека в отечественной науке и культуре. Представления о человеке как социоприродном существе. Основные индивидуальные потребности и психофизические возможности человека, и их связь с социальной активностью. Классические научные идеи духовно-культурной деятельности человека. Потребности человека и средства их удовлетворения. Основные характеристики сервиса как сферы услуг. Модели поведения потребителя. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ Природа и характер сервисной деятельности. Становление и развитие сервисной деятельности. Социально-культурная сфера. Психология процесса обслуживания. Классификация услуг. Теория организации обслуживания. Характеристика инноваций в сервисной деятельности. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности. Стандарты качества и сертификации услуг сферы сервиса транспортных средств и объектов городской инфраструктуры
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью; ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;

	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере; ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг; ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Городская инфраструктура Сервисология и сервисная деятельность Ознакомительная практика Сервисная практика Преддипломная практика
Образовательные технологии	Преподавание дисциплины ведется с применением: 1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам; 2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати; 3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций
Форма промежуточной аттестации <i>(экзамен, зачет с оценкой, зачет)</i>	Зачет; экзамен, защита курсовой работы