

Аннотация рабочей программы дисциплины «Сервисология»

<p style="text-align: center;">Цель изучения дисциплины</p>	<p>Целью изучения дисциплины «Сервисология» является формирование у обучающихся комплексного подхода к пониманию сущности человека как био-социально-духовного существа; восприятия индивида как целостности; изучение индивидуальных психофизиологических особенности человека как основы запросов и потребностей человека.</p>
<p style="text-align: center;">Место дисциплины в структуре образовательной программы</p>	<p>Дисциплина «Сервисология» относится к базовой части (Б1.Б.2) учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов» квалификация «бакалавр».</p>
<p style="text-align: center;">Формируемые компетенции</p>	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5); - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).
<p style="text-align: center;">Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины</p>	<p>В результате освоения дисциплины обучающийся приобретает следующие навыки:</p> <p>Знать: сущность понятий «человек», «потребности», «услуга» и основные этапы их развития; современные представления о сфере потребительских услуг; основы психологических особенностей потребителей в процессе осуществления профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: обеспечивать потребительские услуги, предоставлять социальные услуги отдельным лицам и группам.</p> <p>Владеть: навыками использования категориального аппарата сервисной деятельности (в частности, психологических особенностей потребителей на основе их потребностей) для решения сложных профессиональных задач самостоятельно.</p>
<p style="text-align: center;">Содержание дисциплины</p>	<p>Тема 1. Специфика сервисологии как науки. Тема 2. Человек как социальная и физиологическая система. Тема 3. Человек и его место в мире в первобытном обществе и первых цивилизациях. Тема 4. Человек в философских воззрениях античности и древнего мира. Тема 5. Система человеческих ценностей в религии. Тема 6. Взгляд на человеческие потребности в Средние века. Тема 7. Развитие идей о потребностях человека в эпоху Возрождения. Тема 8. Проблема человеческих потребностей в философии Нового времени. Тема 9. Философские воззрения на проблему потребностей человека в XIX –XX вв. Тема 10. Мотивационная структура личности. Тема 11. Психология индивидуальных и групповых различий. Структура психики. Тема 12. Понятие, классификации и виды человеческих потребностей. Тема 13. Общественное производство и человеческие потребности. Тема 14. Понятие и виды потребителей. Тема 15. Факторы внутреннего влияния на потребителей. Тема 16. Факторы внешнего влияния на потребителей. Тема 17. Мотивация и потребление. Процесс принятия потребительских решений.</p>

<p>Используемые информационные, инструментальные и программные средства</p>	<p>Основная и дополнительная литература:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Антология мировой философии: в 4-х тт. М.: Мысль, 1969-1972. 2427 с. (1 т. (ч.1) – 578 с.; 1 т. (ч.2) – 361 с.; 2 т. – 777 с.; 3 т. – 761 с.; 4 т. - 711 с.). 2. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учебник. М.: Феникс, 2010. 288 с. 3. Беляева Л.А. Человек и его потребности: Учебное пос. Екатеринбург: Уральск. гос. пед. Ун-т, 2009. 197 с. 4. Верещагина Л.А. Психология персонала. Потребности, мотивация и ценности. М.: Гуманитарный центр, 2012. 212 с. 5. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с. 6. Каверин С.В. Психология потребностей: Учебно-методическое пособие. Тамбов: Форум, 2006. 240 с. 7. Макклелланд Д. Мотивация человека. СПб.: Питер, 2007. 672 с. 8. Меликян О.М. Поведение потребителей: Учебник. 2-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. 280 с. 9. Удальцова М.В., Наумова Е.В. Сервисология. Человек и его потребности: учебное пособие. М.: Омега-Л, 2011. 105 с. <p>Программное обеспечение:</p> <p>Для успешного освоения дисциплины обучающейся используют следующие программные средства:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Операционная система Windows или Linux - пакет офисных программ Microsoft Office или Libre Office. <p>Информационно-справочные системы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Справочная правовая система «Консультант Плюс». - Электронные каталоги научной библиотеки СГЮА – автоматизированная библиотечная программа ИРБИС; - Ресурсы электронно-библиотечной системы «ИНФРА-М»; - Виртуальная обучающая среда Moodle; <p>Материально-техническое обеспечение дисциплины:</p> <p>В целях обеспечения учебного процесса при необходимости используется аудитория, оборудованная мультимедийной техникой.</p>
<p>Фонд оценочных средств текущего контроля успеваемости обучающихся</p>	<p>Теоретический опрос, доклады, дискуссия, деловая игра, круглый стол, case-study.</p>
<p>Форма промежуточной аттестации</p>	<p>Экзамен.</p>