

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 10.04.2024 14:44:32
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

Аннотация рабочей программы дисциплины
Сервисология

основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки:
43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) Экономика сервисного предприятия и организация
постпродажного обслуживания,
Кадровый и правовой сервис в отрасли

1. Цель изучения дисциплины

формирование у студентов целостного представления о сфере сервиса и особенностях организации обслуживания клиентов сервисных организаций с учетом социокультурных и межкультурных различий, а также общемировых тенденций цифровизации экономики.

2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Дисциплина Сервисология относится к дисциплинам обязательной части учебного плана.

3. Результаты освоения дисциплины: формируемые компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2. Понимает и воспринимает разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.	Знать: 31. Особенности и механизмы взаимодействия с коллегами и клиентами, принадлежащими разным национальным культурам, способы нивелирования негативного влияния последствий общемировых политических процессов.
		Уметь: У1. учитывать социокультурные особенности, как клиентов, так и коллег при организации и осуществлении обслуживания клиентов, нивелировать негативное влияние общемировых политических процессов на взаимоотношения людей.
		Владеть: В1. навыками толерантного общения с представителями различных культур при осуществлении обслуживания клиентов компании, урегулирования конфликтов с учетом межкультурных различий, возникающих при обслуживании клиентов
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Проводит маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Знать: 32. Современные тенденции развития сферы услуг и их влияние на изменение потребительских предпочтений и способы ведения конкурентной борьбы. 33. Способы использования Yandex Wordstat для анализа индивидуальных предпочтений клиентов сервисных организаций, а также для исследования рынка в целом и анализа конкурентов.
		Уметь: У2 Определять перспективные ниши для ведения предпринимательской деятельности в сфере сервиса У3. Выявлять прямых и косвенных конкурентов для сервисного предприятия,

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 008E624DF98BC2E90078B97FC72BE94C3F
Владелец: Ефремова Вероника Васильевна
Действителен: с 11.08.2023 до 03.11.2024

		определять потребительские предпочтения при организации обслуживания клиентов
		Владеть: В2. Навыками проведения исследования рынка, конкурентов и потребителей с помощью Yandex Wordstat
	ОПК-4.2. Проводит анализ покупательских предпочтений по сервисным продуктам при организации продаж и продвижении сервисных продуктов с использованием основ психологии продаж и продвижения сервисных продуктов	Знать: 34. Влияние потребностей человека на его покупательские предпочтения по сервисным продуктам; основы психологии обслуживания и эмоционального сервиса; особенности использования дизайн-мышления при организации обслуживания клиентов
		Уметь: У4 определять потребности клиентов с помощью Yandex Wordstat;
		Владеть: В3. навыками исследования потребностей клиентов сервисного предприятия с помощью Yandex Wordstat
	ОПК-4.3. Формулирует предложения по улучшению организации продаж и продвижению сервисных продуктов	Знать: 35 Способы повышения продаж в сервисных предприятиях, современные способы продвижения сервисных продуктов
		Уметь: У5 формировать предложения по повышению показателей деятельности сервисного предприятия в плане продаж и продвижения сервисных продуктов
		Владеть: В4 навыками презентации предложений по совершенствованию деятельности сервисного предприятия в плане повышения продаж и улучшения продвижения сервисных продуктов

2. Общая трудоемкость дисциплины (модуля)

составляет 4 зачетных единицы, 144 часов

3. Форма промежуточной аттестации

очная форма обучения: экзамен - 1 семестр.

заочная форма обучения: экзамен – 5 семестр.

Заведующий кафедрой ЭОП

Е. А. Корякина