Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 01.07.2024 17:34:46
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

Аннотация рабочей программы дисциплины «Сервисология»

основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность Кадровый и правовой сервис в отрасли

1. Цель изучения дисциплины

Формирование у студентов целостного представления о сервисологии, системности в подходе к решению проблем сервиса.

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 (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2. конструктивно и толерантно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Знать: З1: культурные особенности и традиции различных социальных групп и принципы построения своей профессиональной деятельности с учетом социокультурных особенностей клиентов. Уметь: У1: конструктивно взаимодействовать с клиентами с учетом их социокультурных особенностей Владеть: В1: навыками уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям представителей различных социальных групп.
	УК-5. 4 осуществлять межкультурное и конструктивное взаимодействие в обществе и в процессе осуществления профессиональной деятельности	Знать: З2: особенности межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности Уметь: У2: осуществлять конструктивное взаимодействие с клиентами и коллегами в процессе оказания услуг Владеть: В2: навыками конструктивного межкультурного взаимодействия в процессе осуществления профессиональной деятельности в сфере сервиса
	УК-5.5 учитывать проблемы соотношения академической и массовой культуры в контексте социальной стратификации общества, создавать недискриминационную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Знать: З3: влияние проблем соотношения академической и массовой культуры при осуществлении сервисной деятельности Уметь: У3: создавать недискриминационную среду взаимодействия с коллегами и клиентами. Владеть: В3: навыками взаимодействия с коллегами и клиентами на

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 6FA44C50384686A8E7BD5E27735179BC
Владелец: Ефремова Вероника Васильевна
Действителен: с 14.06.2022 до 07.09.2023

		недискриминационной основе
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.3. осознавать покупательские предпочтения по сервисным продуктам, основы психологии продаж и продвижения сервисных продуктов	Знать: З4: покупательские предпочтения в сервисной деятельности Уметь: У4: применять знания основ психологии при организации продаж услуг Владеть: В4: навыками применения основ продвижения сервисных продуктов на практике
	ОПК-4.5. проводить исследование сервисного рынка, потребителей, конкурентов, формировать предложения по улучшению организации продаж и продвижению сервисных продуктов	Знать: З5: особенности проведения исследований рынка, потребителей, конкурентов Уметь: У5: организовывать исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов Владеть: В5: навыками формирования и планирования предложения по совершенствованию организации продаж и продвижению сервисных продуктов
	ОПК-4.9. использовать навыки исследования рынка и перспективного спроса на сервисные продукты для определения и покрытия потребности в персонале	Знать: З6: особенности исследования рынка для определения покрытия потребности в персонале Уметь: У6: организовывать исследования рынка и перспективного спроса на услуги компании Владеть: В6: навыками использования результаты исследований рынка для планирования состава персонала сервисной компании

4. Общая трудоемкость дисциплины
составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

5. Форма промежуточной аттестации
заочная форма обучения: экзамен – 2 семестр.

Рабочую программу разработал Редькина Е.М., доцент, канд. культурологии

Заведующий кафедрой ЭОП _____ Е. А. Корякина