|  |
| --- |
| **АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ****УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** |
| **Сервисология** |
| Уровень образования  | бакалавриат |
| Направление подготовки | 43.03.01 Сервис |  |
| Направленность (профиль) | Технологии менеджмента в сервисе |
| Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения | 4 года |
| Форма обучения | Очная, заочная |

* + - 1. Учебная дисциплина «Сервисология»изучается во втором семестре.
			2. Курсовая работа *-* не предусмотрена

## Форма промежуточной аттестации

* + - 1. экзамен
			2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП
			3. Учебная дисциплина «Сервисология» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

## Цели и планируемые результаты обучения по дисциплине

* + - 1. Целями изучения дисциплины «Сервисология» являются:
			2. - приобретение студентом теоретических знаний и практических навыков в сфере оказания услуг, удовлетворения потребностей потребителей и умения находить наиболее оптимальный вариант для реализации сервисных услуг;
			3. - формирование у обучающихся навыков осуществления общения в контактной зоне;
			4. - формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине.
			5. Результатом обучения по дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и (или) опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения дисциплины.

## Формируемые компетенции и индикаторы достижения компетенций:

| **Код и наименование компетенции** | **Код и наименование индикатора****достижения компетенции** | **Планируемые результаты** **обучения по дисциплине**  |
| --- | --- | --- |
| ПК-2Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями | ИД-ПК-2.2Применение методов оценки результатов процессов обслуживания потребителей; | * Различает виды сервиса;основные концепции потребительского поведения.
* Умеет выделить особенности современного рынка и определить стратегические цели развития предприятия; сравнить основные концепции сервиса по ряду признаков при составлении планов развития.
* Демонстрирует владение некоторыми методами реализации основных концепций при внедрении инноваций в деятельность фирмы.
* Рассматривает возможность управления товарной политикой фирмы при составлении конкурентоспособной оценки продукции в условиях обновления ассортимента.
* Знает теорию формирования конъюнктуры рынка и спросе потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
* Умеет анализировать информацию о конъюнктуре рынка и спросе потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, определять факторы, влияющие на показатели производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса.
* Умеет вступать во взаимодействие в целях выполнения поставленных профессиональных задач.
* Рассматривает управление характеристиками воздействующих факторов и элементов культуры, мировоззренческих и поведенческих аспектов личности в соответствии с уровнем культуры
 |
|  ПК-3Способен применять методы прикладных исследований и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности | ИД-ПК-3.1Осуществление маркетинговых исследований рынка, потребителей, конкурентов (сбор и анализ информации о ценах на товары, работы, услуги) в сфере сервиса |

## Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по очной форме обучения –  | 5 | **з.е.** | 180 | **час.** |
| по заочной форме обучения –  | 5 | **з.е.** | 180 | **час.** |