

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ОД.16 Сервисология (Человек и его потребности)

по направлению подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

по профилю «Гостиничная деятельность»

Квалификация выпускника: БАКАЛАВР

Выпускающая кафедра: МТ

Кафедра-разработчик рабочей программы «Мода и технологии»

1. Цели освоения дисциплины:

формирование у студентов компетентности в области системы знаний о человеке и его потребностях, о роли сервиса в развитии, формировании и удовлетворении человеческих потребностей.

2. Содержание дисциплины.

- представления о концепциях человека в философии;
- представления об этапах развития общественной мысли;
- умение осуществлять поиск информации по поставленной проблеме.

3. В результате освоения дисциплины «Сервисология» обучающийся должен:

знать: - сущностные характеристики сервисологии как науки;

- роль сервиса в формировании и развитии потребностей человека;

- содержание ключевых понятий о потребностях человека;

- структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, разновидности услуг и их характеристику, теорию обслуживания;

- основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека;

- основные подходы понимания и описания поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей, разработанные в рамках гуманитарных, социальных и экономических наук;

- теоретические и эмпирические законы, способы и средства удовлетворения потребностей человека сферой обслуживания

уметь: - понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека;

- учитывать роль социально значимых процессов и явлений, системы ценностей, особенностей общественно-политической жизни в процессе создания оптимальной инфраструктуры обслуживания потребителей услуг;

- создавать оптимальные условия обслуживания потребителей;

- разрабатывать новые, анализировать и диверсифицировать существующие услуги предприятий сервиса на основе анализа ведущих потребностей человека;

- выявлять социально-психологические особенности человека как носителя тех или иных потребностей;

- определять значение удовлетворения потребностей в жизнедеятельности человека как потребителя услуг;

- учитывать роль научно-технического прогресса в формировании и удовлетворении потребностей.

владеть: - навыками анализа различных социальных феноменов;

- навыками осуществления исследовательской работы в области выявления социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;

- методами выявления потребностей человека, определения их значимости в иерархии ценностей личности;

- навыками анализа услуг предприятий сервиса с точки зрения возможности удовлетворения нужд и потребностей человека;

- навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами;

- навыками прогнозирования спроса на услуги предприятий сервиса в соответствии с тенденциями изменения сложившейся в обществе структуры потребностей;

- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Зав.каф. МТ

Абуталипова Л.Н.