

# АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

## Б1.Б.9 Сервисология (Человек и его потребности)

по направлению подготовки: 43.03.01 «Сервис»

по профилю «Сервис в индустрии моды и красоты»

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: - существенные 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.