

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ 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: МТЛП

Кафедра-разработчик рабочей программы «Материалов и технологий легкой промышленности»

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. МТЛП



Абуталипова Л.Н.