

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цветлюк Лариса Сергеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 06.05.2024 13:10:38
Уникальный программный ключ:
e4e919f04dc802624637575c97796a744138b172b88dd38f9301d8c2740074f9

АННОТАЦИЯ К ДИСЦИПЛИНЕ

Сервисология

для направления подготовки

43.03.01 Сервис,

направленность (профиль): «Сервис в строительстве и жилищно-коммунальном хозяйстве»

Уровень бакалавриата

Квалификация выпускника

Бакалавр

1.1. Цель и задачи учебной дисциплины.

Цель учебной дисциплины «Сервисология» заключается в освоении обучающимися основных понятий, принципов и методов сервисологии.

Задачи учебной дисциплины:

В результате изучения курса выпускник должен:

- изучить теоретических основ сервисной деятельности, связанной с интегративной природой мировой практики сервиса, с ростом ее значения в экономике и социальном развитии мира;
- уметь исследовать зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов, а также социальной структуры общества;
- владеть методами исследования влияния потребностей человека на процесс формирования инфраструктуры сервиса.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина является обязательным элементом базовой части Блока 1 ОПОП.

1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК -2, ПКО-2 в соответствии с основной профессиональной образовательной программой «Сервис».

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Код компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы достижения профессиональных компетенций
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

		ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.
ПК-1	Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти	ПК-1.1. Устанавливает деловые связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающимся управления многоквартирным домом
		ПК-1.2. Участвует в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации
		ПК-1.3. Участвует в подготовке и размещении информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации
ПК-2	Способен осуществлять обеспечение капитального ремонта гражданских зданий	ПК-2.1. Осуществляет мероприятия по профилактике нарушений сохранности инженерных систем и конструктивных элементов, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, и требований безопасности жизнедеятельности многоквартирного дома собственниками и нанимателями многоквартирных домов при проведении ремонтных работ в жилых и нежилых помещениях
		ПК-2.2. Осуществляет строительный контроль соблюдения правил проведения ремонтных работ, порядка использования общего имущества

		в многоквартирном доме, своевременности вывоза строительного мусора, соблюдения санитарных правил, соответствия работ проекту переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений
ПКО-2	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКО-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение
		ПКО-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

1.4. Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 16 зачетных единиц.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		3	4	5
Аудиторные учебные занятия, всего	136	52	28	56
В том числе:				
Учебные занятия лекционного типа	56	24	12	20
Практические занятия	80	28	16	36
Самостоятельная работа обучающихся, всего	423	124	76	223
В том числе:				
Самоподготовка		74	26	173
Тестирование		30	30	30
Рефераты/доклады		20	20	20
Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	17	Зачет 4	Зачет 4	Экзамен 9
Общая трудоемкость учебной дисциплины	576	180	108	288

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		3	4	5
Аудиторные учебные занятия, всего	94	32	30	32
В том числе:				
Учебные занятия лекционного типа	46	16	14	16
Практические занятия	48	16	16	16
Самостоятельная работа обучающихся,	465	144	74	247

всего				
В том числе:				
Самоподготовка		94	24	197
Тестирование		30	30	30
Рефераты/доклады		20	20	20
Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	17	Зачет 4	Зачет 4	Экзамен 9
Общая трудоемкость учебной дисциплины	576	180	108	288

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		3	4	5
Аудиторные учебные занятия, всего	52	16	12	24
В том числе:				
Учебные занятия лекционного типа	24	6	6	12
Практические занятия	28	10	6	12
Самостоятельная работа обучающихся, всего	507	160	92	255
В том числе:				
Самоподготовка		110	42	205
Тестирование		30	30	30
Рефераты/доклады		20	20	20
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)	17	Зачет 4	Зачет 4	Экзамен 9
Общая трудоемкость учебной дисциплины	576	180	108	288

1.5. Содержание учебной дисциплины

№ п/п	Модуль, раздел (тема)
1	Тема 1. Введение в сервисологию. Представление о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе
2	Тема 2. Психологические теории личности и её потребностей
3	Тема 3. Основные характеристики сервиса как сферы услуг.
4	Тема 4. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.
5	Тема 5. Процесс принятия потребительских решений.