

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 27.02.2018 14:27:57

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7089acb309ac3da14374155027af0ee57e73fa19

## МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

"Курский государственный университет"

Кафедра методики, педагогики и психологии профессионального образования

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания

Ученого совета от 24.04.2017 г., №10

### Рабочая программа дисциплины

### Сервисология

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация: бакалавр

Индустриально-педагогический факультет

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 5 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:  
экзамен(ы) 2

курсовая работа 2

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
	Неделя			
Вид занятий	уп	рпд	уп	рпд
Лекции	36	36	36	36
Семинарские	36	36	36	36
Итого ауд.	72	72	72	72
Контактная работа	72	72	72	72
Сам. работа	72	72	72	72
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	формирование системы знаний о человеке и его потребностях, средствах, способах и методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества
1.2	

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
--------------------	------

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ОПК-2: готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя**

**Знать:**

содержание ключевых понятий о потребностях человека

**Уметь:**

определять стратегию потребительского спроса

**Владеть:**

навыками прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека

**ПК-8: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями**

**Знать:**

социальное, культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека

**Уметь:**

прогнозировать спрос и предложение на услуги с учетом культурных и исторических традиций

**Владеть:**

навыками определения соответствия спроса и предложения на услуги, анализа различных социальных феноменов

**ПК-11: готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса**

**Знать:**

основные подходы понимания и описания поведения человека в потребностном поле в процессе формирования и удовлетворения потребностей

**Уметь:**

определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг

**Владеть:**

прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека