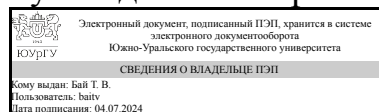


УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



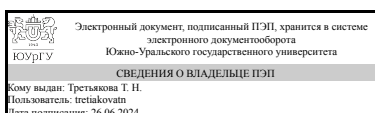
Т. В. Бай

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.20 Сервисология  
для направления 43.03.03 Гостиничное дело  
уровень Бакалавриат  
форма обучения очная  
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

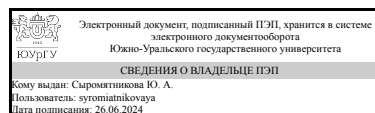
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Зав.кафедрой разработчика,  
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,  
к.пед.н., доц., доцент



Ю. А. Сыромятникова

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель курса— дать студентам комплексное представление о человеке и его основных потребностях; выявить способы формирования и средства удовлетворения потребностей; охарактеризовать принципы и методы индивидуального обслуживания населения, учитывающих индивидуальность человека как целостной личности, его потребности, интересы и ценностные ориентации.

## Краткое содержание дисциплины

Курс направлен на знакомство с основами сервиса и содержит два крупных раздела. Первый раздел "Человек и его потребности", который посвящен изучению категории «человек» и проблемы ее научного понимания, культурно-философских образов человека в логике историко-хронологического подхода, а также классификационные группировки потребностей человека, особенности мотивации и аксиологические основания потребностей Второй раздел "Сервисная деятельность" ориентирован на изучении специфики и структурных элементов человеческой деятельности, потребления как вида деятельности, основ потребительской культуры, а также сервиса как система индивидуального обслуживания

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает: понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека Умеет: эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей Имеет практический опыт: критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знает: иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека Умеет: определять потребительский статус услуг Имеет практический опыт: осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных услуг
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знает: правила и технику безопасности обслуживания потребителей Умеет: применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителей

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Нет	1.Ф.05.М3.02 Фирменный стиль и брендинг, 1.Ф.05.М1.01 Введение в педагогическую деятельность, 1.Ф.05.М2.01 Спортивные и физкультурно-массовые сооружения и тренажеры, 1.О.21 Проектирование гостиничной деятельности, 1.Ф.05.М1.03 Основы педагогического мастерства, 1.Ф.05.М2.02 Спортивно-оздоровительные и физкультурно-оздоровительные технологии, 1.Ф.05.М2.03 Организация спортивно-массовых мероприятий, 1.О.09 Безопасность жизнедеятельности, 1.Ф.05.М1.02 Педагогические технологии, 1.О.30 Конфликтология, 1.О.25 Экология, 1.О.12 Психология, 1.Ф.05.М3.03 История искусства и дизайна, 1.О.31 Основы медицинских знаний, 1.Ф.05.М3.01 Основы дизайна, 1.О.22 Менеджмент, 1.О.34 Управление качеством, Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр)

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Нет

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 56,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		1
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	48	48
Лекции (Л)	32	32
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	51,5	51,5
Выполнение заданий в системе Электронный ЮУрГУ	33	33
Подготовка к контрольному тестированию	10	10

Подготовка к контрольным работам	8,5	8.5
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

## 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Человек и его потребности	23	14	9	0
2	Сервисная деятельность	25	18	7	0

### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Основные понятия курса. Цели и задачи дисциплины	2
2	1	Природа человека: исторический аспект	2
3	1	Классификация потребностей	2
4	1	Понятие мотивации	2
5	1	Теории мотивации	2
6	1	Аксиологические основания потребностей	2
7	1	Ценностные ориентации: понятие и классификация	2
8	2	Сфера сервиса: основные понятия	2
9	2	Предпосылки становления сервисной деятельности	2
10	2	Нормативно-правовые основы сервисной деятельности	2
11	2	Поведение потребителей и их типология	2
12	2	Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение	2
13	2	Качество и безопасность услуг	2
14	2	Особенности организации оценки качества услуг	2
15	2	Сервисное взаимодействие в процессе продажи услуг	2
16	2	Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуг	2

### 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Основные концепции в понимании природы человека	2
2	1	Классификация потребностей	2
3	1	Диагностика мотивации с использованием психологических тестов	2
4	1	Диагностика ценностей человека с использованием психологических тестов	2
5	1	Контрольная работа по Разделу 1	1
6	2	Стандартизация и сертификация как механизм государственного регулирования сервисной деятельности	2
7	2	Экскурсия на гостиничное предприятие	2
8	2	Оценка качества услуг с помощью методики SERVQUAL	2
9	2	Контрольная работа по Разделу 2	1

### 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

#### 5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Выполнение заданий в системе Электронный ЮУрГУ	Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 252 с. Коноплева, Н.А. Сервисология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Коноплева. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 248 с. Брейтман, А. С. Сервисология : учебное пособие / А. С. Брейтман. — Хабаровск : ДВГУПС, 2020. — 105 с.	1	33
Подготовка к контрольному тестированию	Третьякова, Т. Н. Человек и его потребности [Текст] учеб. пособие Т. Н. Третьякова ; Урал. гос. ун-т физ. культуры и др. - Челябинск: Издательство УралГУФК, 2009. - 313 с.	1	10
Подготовка к контрольным работам	Коноплева, Н.А. Сервисология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Коноплева. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 248 с.	1	8,5

#### 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

##### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	1	Текущий контроль	Составить сравнительную таблицу "Основные концепции в понимании природы человека"	1	6	В таблице необходимо охарактеризовать 3 религиозные и 3 научные концепции, отражающие 3 ведущих вопроса в понимании природы человека. За грамотную характеристику каждой концепции начисляется 1 балл. При неполной характеристике любой из концепции или в случае наличия небольших неточностей оценка понижается до 0,5 балла. При отсутствии характеристики концепции	экзамен

						выставляется 0 баллов.	
2	1	Текущий контроль	Подготовить мультимедийную презентацию "Характеристика одного из вида потребностей"	1	5	Отлично (4,25-5 баллов) - презентация выполнена грамотно, содержит полные ответы на все вопросы плана с приведением примеров и содержательные выводы, отсутствуют грамматические ошибки; Хорошо (3,75-4,2 баллов) - презентация структурно организована, содержательно отражает суть характеризующей потребности, недостаточно четко сформулированы выводы; Удовлетворительно (3-3,7 баллов) - презентация перегружена информацией, либо представляет характеристику потребностей очень тезисно, без приведения примеров, встречаются грамматические ошибки; Неудовлетворительно (менее 3 баллов) - презентация не отвечает требованиям, не раскрыты пункты плана, отсутствуют выводы	экзамен
3	1	Текущий контроль	Контрольная работа "Понятийный аппарат сервисологии"	1	0	Контрольная работа проверяет знание терминологии курса (письменный опрос). Студенту задаются 3 вопроса из списка контрольных вопросов. Время, отведенное на опрос - 15 минут. Правильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 6.	экзамен
4	1	Текущий контроль	Выполнить диагностику мотивации	1	10	Студенты выбирают самостоятельно методику диагностики мотивации и проводят опрос в мини-группах, на основании которого пишут реферат, состоящий из 4 пунктов. За грамотное раскрытие каждого пункта начисляется 2 балла, также 2 баллами оцениваются выводы по этой работе. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.	экзамен
5	1	Текущий контроль	Выполнить диагностику ценностных ориентаций по методике М.Рокича	1	10	Студенты согласно предложенной методике проводят опрос в мини-группах, на основании которого пишут эссе, характеризующее актуальные собственные ценностные ориентации (ТОР5). За грамотное раскрытие каждого пункта начисляется 2 балла. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос	экзамен

						соответствует 0 баллов.	
6	1	Текущий контроль	Выполнить оценку качества услуг SERVQUAL	1	10	В рамках задания студенты посещают одно из предприятий ресторанного сервиса и проводят оценку качества обслуживания согласно методики SERVQUAL. В реферате необходимо отразить общую характеристику предприятия (1 балл), краткую характеристику методики SERVQUAL (1 балл), приложить заполненные анкеты из 2 частей с оценками (1 балл), составить сводную таблицу с результатами по 5 показателям согласно методики (2 балла), сформулировать выводы по каждому из 5 показателей, охарактеризовав уровень ожиданий, уровень реального качества, степень удовлетворенности с приведением обоснования своих оценок (5 баллов).	экзамен
7	1	Текущий контроль	Контрольная работа "Законы сервиса"	1	5	Каждый студент выбирает одно высказывание из списка и пишет сочинение-эссе, раскрывая следующие основные вопросы: - как это высказывание характеризует современную ситуацию в сфере сервиса (привести примеры) - 2 балла; - почему это высказывание является законом сервиса, какие типичные ситуации в нем отражаются - 2 балла; - какие перспективы развития сервиса могут стать следствием действия этого закона - 1 балл.  Минимальный объем сочинения - одна страница печатного текста формата А4, (шрифт Times New Roman, размер шрифта 12, междустрочный интервал 1 пт, поля - все по 2 см ). Работа должна содержать более 60% авторского текста (проверка системой Антиплагиат).	экзамен
8	1	Промежуточная аттестация	Итоговый тест	-	20	Итоговый тест содержит 20 заданий. Время тестирования 30 минут. Студентам предоставляется только одна попытка для прохождения теста. Максимальная оценка за тест - 20 баллов. Тест считается успешно пройденным, если ответ студента содержит не менее 60% правильных ответов (не менее 12 баллов)	экзамен

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	<p>Экзамен проводится в форме компьютерного тестирования. На итоговую оценку влияют результаты текущей работы в семестре. При условии выполнения всех контрольных работ текущего семестра и достижения рейтинга 90%, студент освобождается от итогового тестирования. Итоговая оценка по дисциплине формируется с использованием балльно-рейтинговой системы оценивания результатов учебной деятельности обучающихся. Отлично: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 85– 100%. Хорошо: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 75–84%. Удовлетворительно: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 60–74%. Неудовлетворительно: величина рейтинга обучающегося по дисциплине 0–59%.</p>	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

### 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ							
		1	2	3	4	5	6	7	8
УК-6	Знает: понятийный аппарат теории потребностей, иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека, основные классификации нужд, мотивов и ценностей человека	+	+	+					+
УК-6	Умеет: эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей		+		++				
УК-6	Имеет практический опыт: критического восприятия личностных потребностей, мотивов и ценностей				++				+
ОПК-3	Знает: иерархию потребностей и психофизиологические возможности человека								++
ОПК-3	Умеет: определять потребительский статус услуг				+++	++			
ОПК-3	Имеет практический опыт: осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных услуг					++			
ОПК-7	Знает: правила и технику безопасности обслуживания потребителей		+						++
ОПК-7	Умеет: применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей							+	
ОПК-7	Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителей							+	

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Текст] учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К, 2008. - 267, [1] с.

#### б) дополнительная литература:

Не предусмотрена



в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Оценка качества услуг с учетом позиции потребителя
2. Ожидаемое и воспринимаемое потребителями качество услуг

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Оценка качества услуг с учетом позиции потребителя
2. Ожидаемое и воспринимаемое потребителями качество услуг

### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Зубова, О.Г. Сервисология [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.Г. Зубова. — Электрон. дан. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2018. — 92 с. <a href="https://e.lanbook.com/book/112366">https://e.lanbook.com/book/112366</a>
2	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Коноплева, Н.А. Сервисология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Коноплева. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 248 с. <a href="https://e.lanbook.com/book/119385">https://e.lanbook.com/book/119385</a>
3	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Таранова, И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. — Электрон. дан. — Ставрополь : СтГАУ, 2013. — 296 с. Гиперссылка <a href="https://e.lanbook.com/book/61122">https://e.lanbook.com/book/61122</a>
4	Дополнительная литература	Образовательная платформа Юрайт	Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 144 с. <a href="https://urait.ru/bcode/457524">https://urait.ru/bcode/457524</a>
5	Основная литература	Образовательная платформа Юрайт	Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 252 с. <a href="https://urait.ru/book/servisologiya-476953">https://urait.ru/book/servisologiya-476953</a>
6	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Брейтман, А. С. Сервисология : учебное пособие / А. С. Брейтман. — Хабаровск : ДВГУПС, 2020. — 105 с. <a href="https://e.lanbook.com/book/179370">https://e.lanbook.com/book/179370</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

### 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	467 (3)	Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., акустическая система - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студента - 36 мест.
Лекции	468 (3)	Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт., акустическая система - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 м., рабочее место студента - 60 м., шкаф для документов - 2 шт.