

ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт спорта, туризма и
сервиса



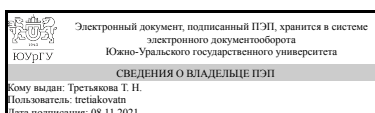
В. В. Эрлих

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

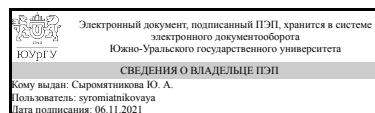
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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



Т. Н. Третьякова

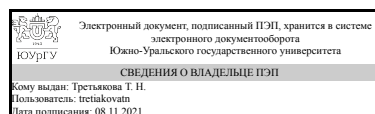
Разработчик программы,
к.пед.н., доцент (кн)



Ю. А. Сыромятникова

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления
д.пед.н., проф.



Т. Н. Третьякова

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: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений Умеет: выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности Имеет практический опыт: выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знает: понятие относительное и абсолютное качество гостиничного продукта, современные тенденции разработки стандартов обслуживания Умеет: осуществлять обслуживание потребителей и туристов на основе клиентоориентированных технологий и внутренних стандартов в индустрии гостеприимства Имеет практический опыт: использования навыков коммуникативной культуры, лояльности и клиентоориентированности в индустрии гостеприимства
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность	Знает: основные законы и принципы безопасного

обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности Умеет: оценивать безопасность экологического состояния и антропогенного влияния туризма и гостиничного сервиса на экологические системы Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
---	--

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Нет	1.О.11 Психология, 1.О.21 Проектирование гостиничной деятельности, 1.О.31 Конфликтология, 1.О.23 Менеджмент, 1.О.26 Экология, 1.О.36 Управление качеством, 1.О.32 Основы медицинских знаний, 1.О.07 Безопасность жизнедеятельности, Учебная практика, ознакомительная практика (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 трудоёмкость 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	

с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Подготовка к контрольным работам	8,5	8.5
Подготовка к контрольному тестированию	10	10
Выполнение заданий в системе Электронный ЮУрГУ	33	33
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
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
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
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

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

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	экзамен

					или в случае наличия небольших неточностей оценка понижается до 0,5 балла. При отсутствии характеристики концепции 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 характеризуемой 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 (TOP5). За грамотное	экзамен

						раскрытие каждого пункта начисляется 2 балла. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос 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	1	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	экзамен

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Третьякова, Т. Н. Сервисная деятельность [Текст] учеб. пособие по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" Т. Н. Третьякова. - М.: Академия, 2008. - 301, [1] с. 22 см.
2. 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.
3. 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.

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

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

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

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. https://e.lanbook.com/book/112366
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. https://e.lanbook.com/book/119385
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 https://e.lanbook.com/book/61122
4	Дополнительная	Электронная	Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для

	литература	библиотека Юрайт	вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 144 с. https://urait.ru/bcode/457524
5	Основная литература	Электронная библиотека Юрайт	Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 252 с. https://urait.ru/book/servisologiya-476953
6	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Брейтман, А. С. Сервисология : учебное пособие / А. С. Брейтман. — Хабаровск : ДВГУПС, 2020. — 105 с. https://e.lanbook.com/book/179370

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
Лекции	504 (7Р)	1. Мультимедийный проектор - 1 шт., экран - 1 шт., компьютер - 1 шт. акустическая система - 1 шт. 2. Доска - 1 шт., шкаф для документов - 3 шт. 3. Рабочее место преподавателя - 1 место