

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных
наук, математики и
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

«___» _____ 20____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.16.01 Сервисология
на 180 часа(ов), 5 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.03.01 - Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
«___» _____ 20____ г. №____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2023)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Формирование у студентов комплексного подхода к пониманию сущности человека, восприятия индивида как целостности, изучение индивидуальных психофизиологических особенностей человека как основы запросов и потребностей человека.

Задачи изучения дисциплины:

1. Сформировать представление о сервисологии на уровне концептуальных обобщений. 2. Изучить теоретические методологические основания формирования науки о сервисе – сервисологии. 3. Определить место и роль сферы услуг в формировании новой системы общественного устройства. 4. Рассмотреть сервисологию как процессно-технологическое осмысление феномена сервиса и выстроить модели сервисного процесса.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Сервисология» изучается во 2 семестре и является предшествующей для следующих дисциплин «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» и др

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы), 180 часов.

Виды занятий	Семестр 2	Всего часов
Общая трудоемкость		180
Аудиторные занятия, в т.ч.	64	64
Лекционные (ЛК)	32	32
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	32	32
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	80	80
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
УК-1	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи	Знать: базовые составляющие задач. Способы нахождения информации. Уметь: анализировать задачи, выделяя их базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Владеть: способностью находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи.
УК-1	УК-1.2. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	Знать: возможные варианты решения задач. Уметь: рассматривать возможные варианты решения задачи. Владеть: способностью оценивать достоинства и недостатки поставленных задач.
УК-1	УК-1.3. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки	Знать: теоретическую информацию по предложенным фактам. Уметь: грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки.

		<p>Владеть: способностью формировать собственные суждения и оценки.</p>
УК-1	<p>УК-1.4. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности</p>	<p>Знать: факты сферы сервиса.</p> <p>Уметь: отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности.</p> <p>Владеть: методикой отличия фактов от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности.</p>
УК-1	<p>УК-1.5. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи</p>	<p>Знать: возможные решения сервисных задач.</p> <p>Уметь: определять и оценивать последствия возможных решений задачи.</p> <p>Владеть: технологией решения сервисных задач.</p>
ПК-2	<p>ПК-2.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p>Знать: основы клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности, предмет и объект сервисологии, основные методы изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.</p> <p>Уметь: применять клиентоориентированные технологии в разных видах сервисной деятельности, оценивать психические, физиологические особенности человека,</p>

		<p>анализировать инфраструктуру обслуживания с учётом поведения человека.</p> <p>Владеть: приемами изучения личности потребителя, методами определения видов сервисной деятельности в соответствии с запросами и потребностями потребителя, технологией разработки клиентоориентированных технологии в сервисной деятельности.</p>
ПК-2	ПК-2.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	<p>Знать: особенности системы клиентских отношений, концепции взгляда на потребности человека, потребности человека в аспекте современных психологических теорий личности.</p> <p>Уметь: разрабатывать системы клиентских отношений, исследовать социальнопсихологические особенности потребителя с учетом демографических факторов, диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с историческими традициями.</p> <p>Владеть: методами исследования системы потребностей человека, их динамики и формирования, технологиями определения типологии потребителей и построении подходов к ним в процессе сервисной деятельности. технологией разработки системы клиентских отношений.</p>

ПК-2	ПК-2.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	<p>Знать: основные системы клиентских отношений, историю развития сервиса, структуру обслуживания с учётом природных и социальных факторов, основные потребности потребителя в процессе сервисной деятельности.</p> <p>Уметь: анализировать и совершенствовать системы клиентских отношений, исследовать социально-психологические особенности потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов, диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p>Владеть: технологиями мотивации потребителя с учетом психологических разновидностей, особенностям обслуживания потребителя с учетом их темперамента, характера, типологии, методами диверсификации сервисной деятельности, технологией совершенствования системы клиентских отношений.</p>
------	--	--

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия	СР
--------	---------------	----------------------	--------------	-------------	--------------------	----

					Л К	П З (С З)	Л Р	С
1	1.1	Сервисология как наука: потребности человека в исторической ретроспективе	Религиознофилософские учения.	36	8	8	0	20
2	2.1	Современная философская антропология и современные науки о человеке	Современный системный подход к проблеме сущности человека	36	8	8	0	20
3	3.1	Психика человека: психологические теории личности	Психологические теории личности о потребностях человека	36	8	8	0	20
4	4.1	Психологическая культура сервиса: модели принятия потребительских решений	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	36	8	8	0	20
Итого				144	32	32	0	80

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Религиознофилософские учения	Религиозно-философские учения Древней Индии и Древнего Китая о человеке и его потребностях. Античная философия о человеке и его потребностях. Учения софистов, гедонистов, стоиков, конизм. Средневековая христианская	8

			концепция человека и его потребностей. Новоевропейские концепции человека.	
2	2.1	Современный системный подход к проблеме сущности человека	Современный системный подход к проблеме сущности человека: основные факторы антропогенеза. Направления и школы современной философской антропологии. Концепции личности в научном познании (Т. Мальтус, Ч. Дарвин, социалдарвинизм и др.)	8
3	3.1	Психологические теории личности о потребностях человека	Психологические теории личности о потребностях человека: психоанализ З. Фрейда Теория личности А. Адлера, аналитическая теория К. Юнга о человеке и его потребностях, гуманистическая теория личности Э. Фромма. Иерархическая теория А. Маслоу. Пирамида потребностей.	8
4	4.1	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей: сервис как система услуг. Выявление потребностей человека, комплексный характер принятия решений потребителем. Личностные (внутренние) факторы влияния на поведение потребителя. Внешние факторы влияния на поведение потребителя.	8

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Базовые потребности человека в основополагающих религиозно-философских учениях.	Базовые потребности человека в основополагающих религиозно-философских учениях Востока: буддизм, конфуцианство, даосизм. Проблема разумности человеческих потребностей в этической философии Античности (потребности в учениях софистов: Сократ. Платон, Диоген; философы-гедонисты о наслаждении тела и духа: Аристипп, Эпикур; классификация потребностей Эпикура; стоицизм как образ жизни).	8

			<p>Новоевропейские концепции человека: гуманизм, рационализм, просвещение. Гуманизм Возрождения: новая концепция человека (античные истоки Возрождения: пантеизм, антропоцентризм). Новоевропейский рационализм о примате разума в человеческом существовании. (Т. Гоббс, Ф. Бэкон, Д. Локк, Р. Декарт, Ж. Ламетри). Проблема индивида и социума в концепциях философии Просвещения (Ш. Монтескье. Ф. Вольтер, Ж.Ж. Руссо. Д. Дидро). Проблема всеобщего равенства и регулирования потребностей в учениях социалистов-утопистов (Т. Мор, Т. Кампанелла). Проблема свободы и необходимости: категорический императив Канта.</p>	
2	2.1	Виды потребностей в концепциях философов	<p>Проблема свободы и необходимости в концепциях Я. Бердяева. Самопознание как высшая потребность. Творчество как высшая потребность: Н. Бердяев о преодолении биологической связанности человека: Современные научные гипотезы о происхождении человека: дарвинизм и неodarвинизм. Человек и человекообразные приматы: сходство и различия. Пять односторонних (по М. Шелеру) концепций человека. Исходные категории современных антропологических концепций: экзистенция, жизнь, личность (персона), практика, опыт, бессознательное. Экзистенциализм о подлинности и неподлинности человеческого существования. Персонализм как личностный способ существования и наивысшая форма бытия человека.</p>	8
3	3.1	Психологические теории личности	<p>Психологические теории личности: психоанализ З. Фрейда как исходное учение. Структура психики человека: «Я» - «сверх-я» - «оно». Удовлетворение потребностей как</p>	8

			<p>компромисса «принципа удовольствия » и «принципа реальности». Индивидуальная теория личности Альфреда Адлера. Детский опыт и свободная (природная) активность как основа личности. Само познание как признание ошибок и о сознание подлинных потребностей. Психологические теории личности: К. Юнг. Структура личности (психики) человека. Учение об архетипах. Индивидуализация личности как самореализация и осознание подлинных потребностей. Гуманистическая теория личности Э. Фромма. Социальные типы характера: непродуктивные и продуктивные типы. Способность к творческому самовыражению как высшая потребность продуктивного типа личности.</p>	
4	4.1	Актуальные проблемы теории потребностей	<p>Пирамида потребностей Маслоу. Престижное потребление и самореализация индивида. Причины редкой самореализации личности. Психологическая культура сервиса. Соотношение деятельности продавца и темперамента покупателя. Особенности темперамента продавца. Общение покупателя и продавца в зависимости от типа личности. Актуальные проблемы теории потребностей и культуры сервиса в современном мире. Три канала общения продавца и покупателя: вербальный, звуковой, визуальный. Учет индивидуально-психологических особенностей клиентов при выборе оптимальной тактики их обслуживания. Уровень сформированности психологических знаний, умений и навыков работников сервисной сферы.</p>	8

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
--------	---------------	------	------------	------------------------

--	--	--	--	--

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	Виды бытия человека. Биологическое бытие человека. Духовное бытие человека. Социальное бытие человека.	Сообщение, доклад.	20
2	2.1	Культурные факторы, определяющие потребности человека. Социальные факторы, определяющие потребности человека. Демографические факторы, определяющие потребности человека.	Сообщение, доклад.	20
3	3.1	Материальные потребности. Социальные потребности. Духовные потребности.	Электронная презентация	20
4	4.1	Тип потребления доиндустриального общества. Тип потребления индустриального общества. Тип потребления «общества массового потребления». Тип потребления постиндустриального общества.	Электронная презентация	20

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. 1.Балакина, Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология) [Текст] : учеб. пособие. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. - 285 с 2.Садохин А.П. Сервисология: человек и его потребности : учеб. пособие / Садохин А.П.. - Москва: Омега-Л, 2010. - 141с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. 1.Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 477 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/3456235F-3174-48C1-8FE9-4B2CCEDE4988>
2.Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976514157.html>
3.Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности) : Рекомендовано Редакционноиздательским Советом/Российской академии образования к использованию/в качестве учебного пособия/// / Коноплева Н.А. - Moscow : Флинта, 2013. Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976501195.html>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. 1.Устюжина А.Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина. - Чита: ЗабГУ, 2016. 147 с. 2.Чудновский А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учеб. пособие / Чудновский Алексей Данилович, Жукова Марина Александровна. - Москва: Федеральное агенство по туризму, 2014. - 304 с. 3.Шиповская Л.П. Человек и его потребности : учеб. пособие / Шиповская Л.П. - Москва: Альфа-М : Инфра-М, 2011. - 432с

5.2.2. Издания из ЭБС

1. 1.Васильева И.В. Психодиагностика [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.В. Васильева. — 2-е изд., стер. — М.: ФЛИНТА, 2013. 252 с. — Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/doc/ISBN9785976517110-SCN0000/000.html>
2.Крюков, В.В. Философия : Учебник / Крюков В.В. - 4-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 182. — Режим доступа: <http://www.biblioonline.ru/book/86BA178E-5F1B-4AA9-9F50-A526806B52C7>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
Электронно-библиотечная система «Юрайт»	https://www.biblio-online.ru/
Электронно-библиотечная система «Консультант студента»	http://www.studentlibrary.ru/
Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»	http://ecsocman.hse.ru/

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

1) MOODLE

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для промежуточной аттестации	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Практика преподавания дисциплины демонстрирует тот факт, что, несмотря на доступность необходимой информации по дисциплине (наличие учебников, учебных и учебно-методических пособий и печатном виде, в ЭБС, возможность получения информации из ресурсов сети интернет и т.д.), серьезные затруднения у студентов вызывают анализ, синтез, систематизация материала, а также выделение в нем принципиальных и существенных аспектов, отвечающим современным научным концепциям и подходам. В связи с этим основным источником теоретического материала по дисциплине выступают лекции, посещение которых является обязательной составляющей успешного освоения

дисциплины.

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Порядок организации самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные действия и т.д.).

Как правило, организация самостоятельной работы предполагает:

- постановку цели;
- составление соответствующего плана;
- поиск, обработку информации;
- представление результатов работы.

Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям. Для повышения эффективности проведения практических занятий необходимо учитывать все рекомендации по подготовке к ним, которые даются преподавателем в начале каждого модуля (формулируются соответствующие задания, проблемно-ориентированные вопросы, представляются рекомендации по методике организации различных форм проведения занятий и т.д.). Определенные формы и методы работы на занятиях требуют предварительной самостоятельной подготовки студентов.

Поэтому необходимо фиксировать все рекомендации преподавателя по подготовке к занятиям.

Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются

преподавателем):

- владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
- уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
- уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
- владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои мысли);
- адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);
- уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;
- при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;
- оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;
- при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;
- владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.).

Семинар – вид практических занятий, предусматривающий самостоятельную проработку студентами отдельных тем и проблем с содержанием учебной дисциплины и последующим представлением и обсуждением результатов этого изучения (в различных формах). Семинары представляют собой своеобразный синтез теоретической подготовки студентов с практической. Основной дидактической целью семинаров выступает оптимальное сочетание лекционных занятий с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов.

Методические рекомендации при подготовке индивидуальных сообщений (докладов).

Данный вид учебно-познавательной деятельности требует от студентов достаточно высокого базового уровня подготовки, большой степени самостоятельности и целого ряда умений и навыков серьезной интеллектуальной работы.

Работа по подготовке индивидуальных сообщений и докладов предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя.

Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:

- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);
- составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;
- определение источников информации;
- работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);
- формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного материала.

Структура сообщения (доклада) может обоснованно варьировать, но в большинстве случаев она предполагает наличие следующих частей: вступления (обозначение актуальности и постановка проблемы), основной части (обзор различных точек зрения на проблему и ее

решение), заключения (формулировка соответствующих обобщений, выводов, предположений и перспектив), а в соответствующих случаях – перечня используемых источников информации.

Разработчик/группа разработчиков:
Алена Юрьевна Устюжина

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.