

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 2021)  
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 технологий 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. 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. 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. 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. 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»	<a href="https://www.biblio-online.ru/">https://www.biblio-online.ru/</a>
Электронно-библиотечная система «Консультант студента»	<a href="http://www.studentlibrary.ru/">http://www.studentlibrary.ru/</a>
Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»	<a href="http://ecsocman.hse.ru/">http://ecsocman.hse.ru/</a>

## 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.