

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный высшего образования

Дата подписания: 03.02.2021 10:25:34

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a031181baba

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

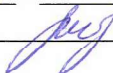
Институт экономики предприятий
Кафедра Коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Университета
(протокол № 10 от 29 апреля 2020 г.)


РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Наименование дисциплины Б1.В.08.01 Сервисология
Основная профессиональная образовательная программа 43.03.02 Туризм программа Туристский бизнес

Методический отдел УМУ
« 14 » 04 20 20 г.

 /Калашова/

Научная библиотека СГЭУ
« » 20 г.

 / /

Рассмотрено к утверждению
на заседании кафедры Коммерции, сервиса и туризма

(протокол №9 от 11.03.2020г.)

Зав. кафедрой  /Д.В. Ралык/

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Содержание (рабочая программа)

Стр.

- 1 Место дисциплины в структуре ОП
- 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
- 3 Объем и виды учебной работы
- 4 Содержание дисциплины
- 5 Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины
- 6 Фонд оценочных средств по дисциплине

Целью изучения дисциплины является формирование результатов обучения, обеспечивающих достижение планируемых результатов освоения образовательной программы.

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина Сервисология входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений блока Б1.Дисциплины (модули)

Последующие дисциплины по связям компетенций: Современные маркетинговые коммуникации в туризме, Сервисная деятельность, Технология и организация гостиничной деятельности, Технология организации обслуживания туристов на предприятиях питания, Транспортное обеспечение и логистика в туризме, Профессиональная этика и этикет, Кадровое и документационное обеспечение туристской деятельности, Управление персоналом в гостиничном и ресторанном бизнесе

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Изучение дисциплины Сервисология в образовательной программе направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Профессиональные компетенции (ПК):

ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Планируемые результаты обучения по дисциплине			
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть (иметь навыки)
<p>ПКР-4_ИДК1</p> <p>Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p>	<p>ПКР4з1: Способы и методы обслуживания на основе выявленных потребностей туристов.</p>	<p>ПКР4у1: Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.</p>	<p>ПКР4в1: Навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованным и сторонами.</p>
<p>ПКР-4_ИДК2</p> <p>Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p>	<p>ПКР4з2: Сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.</p>	<p>ПКР4у2: Организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.</p>	<p>ПКР4в2: Навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).</p>
<p>ПКР-4_ИДК3</p> <p>Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p>	<p>ПКР4з3: Особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.</p>	<p>ПКР4у3: Уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнёров.</p>	<p>ПКР4в3: Навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.</p>

3. Объем и виды учебной работы

Учебным планом предусматриваются следующие виды учебной работы по дисциплине:

Очная форма обучения

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 3
Контактная работа, в том числе:	101.4/2.82
Занятия лекционного типа	32/0.89
Занятия семинарского типа	64/1.78
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	3.4/0.09
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	92.6/2.57
Промежуточная аттестация	58/1.61
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	252
Зачетные единицы	7

заочная форма

Виды учебной работы	Всего час/ з.е.
	Сем 3
Контактная работа, в том числе:	22.4/0.62
Занятия лекционного типа	8/0.22
Занятия семинарского типа	12/0.33
Индивидуальная контактная работа (ИКР)	0.4/0.01
Групповая контактная работа (ГКР)	2/0.06
Самостоятельная работа, в том числе:	222.6/6.18
Промежуточная аттестация	7/0.19
Вид промежуточной аттестации:	
Экзамен	Экз
Общая трудоемкость (объем части образовательной программы): Часы	252
Зачетные единицы	7

4. Содержание дисциплины

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий:

Тематический план дисциплины Сервисология представлен в таблице.

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения
		Лекции	Занятия семинарского типа	ИКР	ГКР		

			Практич. занятия				по образовательной программе
1.	Основные понятия сервисологии	16	32			42,6	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3
2.	Современные аспекты сервисологии	16	32			50	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3
	Контроль	58					
	Итого	32	64	3.4	2	92.6	

заочная форма

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контактная работа				Самостоятельная работа	Планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по образовательной программе	
		Лекции	Занятия семинарско- ого типа		ИКР			ГКР
			Практич. занятия					
1.	Основные понятия сервисологии	4	6			100	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3	
2.	Современные аспекты сервисологии	4	6			122,6	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3	
	Контроль	7						
	Итого	8	12	0.4	2	222.6		

4.2 Содержание разделов и тем

4.2.1 Контактная работа

Тематика занятий лекционного типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия лекционного типа*	Тематика занятия лекционного типа
1.	Основные понятия сервисологии	лекция	Сервисология как область научного знания.
		лекция	Цели и задачи, предмет и объект науки
		лекция	Особенности функционирования сферы услуг
		лекция	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей
2.	Современные аспекты сервисологии	лекция	Человек в различных аспектах существования Индивид, личность, индивидуальность
		лекция	Направленность личности. Мотивация и мотивы
		лекция	Основные понятия и проблемы теории потребностей
		лекция	Концепции человеческих потребностей в истории общественной мысли

		лекция	Особенности поведения потребителей
--	--	--------	------------------------------------

*лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся

Тематика занятий семинарского типа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид занятия семинарского типа**	Тематика занятия семинарского типа
1.	Основные понятия сервисологии	практическое занятие	Сервисология как область научного знания.
		практическое занятие	Цели и задачи, предмет и объект науки
		практическое занятие	Особенности функционирования сферы услуг
		практическое занятие	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей
2.	Современные аспекты сервисологии	практическое занятие	Человек в различных аспектах существования Индивид, личность, индивидуальность
		практическое занятие	Направленность личности. Мотивация и мотивы
		практическое занятие	Основные понятия и проблемы теории потребностей
		практическое занятие	Концепции человеческих потребностей в истории общественной мысли
		практическое занятие	Особенности поведения потребителей

** семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия

Иная контактная работа

При проведении учебных занятий СГЭУ обеспечивает развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплин (модулей) в форме курсов, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Формы и методы проведения иной контактной работы приведены в Методических указаниях по основной профессиональной образовательной программе.

4.2.2 Самостоятельная работа

№п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Вид самостоятельной работы ***
1.	Основные понятия сервисологии	- подготовка доклада - тестирование
2.	Современные аспекты сервисологии	- подготовка доклада - тестирование

*** самостоятельная работа в семестре, написание курсовых работ, докладов, выполнение контрольных работ

5. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Литература:

Основная литература

Даниленко, Н.Н. Сервисология. : учебное пособие / Даниленко Н.Н., Рубцова Н.В. — Москва : КноРус, 2019. — 219 с. — (бакалавриат). — ISBN 978-5-406-06913-4. — URL: <https://book.ru/book/931259>. — Текст : электронный.

Дополнительная литература

Сервисология (Человек и его потребности) : учебное пособие / Л.А. Бурняшева, Т.А. Кольчугина, Е.Н. Гончарова. — Москва : КноРус, 2017. — 424 с. — ISBN 978-5-406-05528-1. <https://www.book.ru/book/926411>

Литература для самостоятельного изучения

1. Коноплева Н.А. Сервисология: учебник.М., 2017.

5.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

5.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

5.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум».

5.5. Специальные помещения

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран
Учебные аудитории для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели

	Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования

Для проведения занятий лекционного типа используются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия в виде презентационных материалов, обеспечивающих тематические иллюстрации.

6. Фонд оценочных средств по дисциплине Сервисология:

6.1. Контрольные мероприятия по дисциплине

Вид контроля	Форма контроля	Отметить нужное знаком «+»
Текущий контроль	Оценка докладов	+
	Устный опрос	+
	Тестирование	+
	Практические задачи	-
	Оценка контрольных работ (для заочной формы обучения)	-
Промежуточный контроль	Экзамен	+

Порядок проведения мероприятий текущего и промежуточного контроля определяется Методическими указаниями по основной профессиональной образовательной программе высшего образования, утвержденными Ученым советом ФГБОУ ВО СГЭУ №10 от 29.04.2020г.

6.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Профессиональные компетенции (ПК):

ПКР-4 - Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

Планируемые результаты обучения по дисциплине				
Описание ИДК	Уровень сформированности	Знать	Уметь	Владеть
ПКР-4 ИДК1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	Пороговый	ПКР4з1 Способы и методы обслуживания на основе выявленных потребностей туристов.	ПКР4у1 Самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии.	ПКР4в1 Навыками обеспечения партнерского взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами.

ПКР-4_ИДК2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	Базовый	ПКР4з2 Сущность и определения информационно-консультационной деятельности на предприятиях индустрии туризма.	ПКР4у2 Организовывать консультационные услуги клиентам-туристам в ходе устной беседы, с помощью телефонии и IT-технологий.	ПКР4в2 Навыками предоставления предпродажного сервиса (информационный сервис).
ПКР-4_ИДК3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	Повышенный	ПКР4з3 Особенности технологии организации обслуживания туристов партнерскими предприятиями.	ПКР4у3 Уметь формировать турпакет с учетом потребностей клиентов и возможностями партнеров.	ПКР4в3 Навыками взаимодействия с партнерами туристского предприятия в устной и письменной форме.

6.3. Паспорт оценочных материалов

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Контролируемые планируемые результаты обучения в соотношении с результатами обучения по программе	Вид контроля/используемые оценочные средства	
			Текущий	Промежуточный
1.	Основные понятия сервисологии	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3	Устный опрос, тестирование, доклад	Экзамен
2.	Современные аспекты сервисологии	ПКР-4_ИДК1 ПКР-4_ИДК2 ПКР-4_ИДК3	Устный опрос, тестирование, доклад	Экзамен

6.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Примерная тематика докладов

Раздел дисциплины	Темы
Основные понятия сервисологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Человек и его потребности в учениях Древней Индии и Древнего Китая. 2. Учение о человеке в философии Античного мира. 3. Своеобразие понимания человека и его места в мире в Средние века. 4. Антропоцентризм и понимание человека в философии Нового времени. 5. Проблема потребностей в философии марксизма. 6. Человек и его потребности как предмет исследования в современной антропологии. 7. Социальная роль и ее разновидности. 8. Человек в системе рыночных отношений. 9. Фрейдизм о человеке и мотивации его поведения. 10. Теория личности Альфреда Адлера.
Современные аспекты сервисологии	<ol style="list-style-type: none"> 11. Структура личности в учении К.Г. Юнга. 12. Гуманистическая теория личности (Э. Фромм). 13. Социокультурная теория личности (К. Хорни). 14. Понятие «потребность» в истории философии и психологии. 15. Дж. Роттер о человеке и его потребностях.

	16. Классификация потребностей Аб. Маслоу. 17. Мотивация и мотив в поведении человека. 18. Первичные и вторичные потребности. 19. Сфера услуг в исторической динамике. 20. Основные характеристики сервиса. Сервисная деятельность.
--	---

Вопросы для устного опроса

Раздел дисциплины	Вопросы
Основные понятия сервисологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Виды сервиса. Понятие «эффективного сервиса». 2. Культура сервиса. 3. Культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя. 4. Модель современного потребителя. 5. Экономический анализ потребностей человека. 6. История развития национальных особенностей потребления в России. 7. Массовый туризм – потребность современного цивилизованного общества. 8. Потребность человека в образовании. 9. Потребности современного общества в деловом общении. 10. Потребность общества в профессиональных руководителях.
Современные аспекты сервисологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Индивидуальные психические и физические особенности человека, как основа его запросов. 2. Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат. 3. Потребности и потребительское поведение. 4. Качество, уровень жизни и потребность в развитии сферы услуг. 5. Социокультурные услуги и их роль в обеспечении современного качества жизни. 6. Сервис как система индивидуального обслуживания. 7. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности 8. Сервис как система индивидуального обслуживания. 9. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. 10. Формирование потребностей в современных условиях XXI века.

Задания для тестирования по дисциплине для оценки сформированности компетенций размещены в ЭИОС <https://lms2.sseu.ru/course/index.php?categoryid=514>

С точки зрения своей природы человек есть существо:

- биосоциальное
- моральное
- эгоистичное
- высокоразвитое

Учение, согласно которому основную роль в развитии человека играют воспитание, образование и другие социальные факторы:

- панбиологизм
- дарвинизм
- учение о ноосфере
- пансоциологизм

Раздел антропологии, изучающий проблемы происхождения человека:

- расоведение
- учение об антропогенезе
- морфология человека

-палеодемография

Учение, согласно которому процессы органической и культурной эволюции человека связаны между собой:

- теория генно-культурной коэволюции
- учение об антропогенезе
- пансоциологизм
- теория естественного отбора

Учение, которое абсолютизирует биологические факторы в развитии человека:

- пансоциологизм
- панбиологизм
- биоэтика
- материализм

Индивидуальные особенности личности, которые являются условием успешного осуществления какого-либо вида деятельности:

- потребности
- способности
- черты характера
- мотивы

С точки зрения своей сущности человек является существом:

- биологическим
- социальным
- деятельным
- моральным

Биологические потребности преобладают у человека в период:

- младенчества
- взрослости
- старения
- дошкольного детства

Одной из основных потребностей человека в период взрослости является потребность в:

- спасении
- достижении
- творчестве
- обособлении

Одним из важнейших свойств потребностей человека является:

- статичность
- абстрактность
- общезначимость
- иерархичность

Значимость какой-либо потребности для человека, прежде всего, зависит от:

- исторической обусловленности
- природно-климатических условий
- стоимости услуг, направленных на ее удовлетворение
- эмоциональной оценки потребности самим человеком

Проблему экологических потребностей исследовал:

- В.И. Вернадский
- Платон
- А. Маслоу
- Гегель

Регресс потребностей проявляется в:

- увеличении их количества
- уменьшении степени их разнообразия
- изменении способа удовлетворения
- возрастании степени их значимости

К субъективным факторам формирования и развития потребностей относятся:

- психофизиологические особенности личности
- уровень развития производства
- природно-климатические условия
- научно-технический прогресс

Одну из первых классификаций потребностей разработал:

- Платон
- И. Кант
- К. Маркс
- Ф.М. Достоевский

На связь потребностей человека и способа производства материальных благ указывал:

- К. Маркс
- Эпикур
- Э. Фромм
- П. Гольбах

Потребности, соответствующие научным представлениям о потреблении благ и услуг, необходимых для поддержания здорового образа жизни человека и гармонического развития личности, называются:

- материальными
- первичными
- разумными
- иррациональными

Развитие сферы сервиса и высокий уровень потребления услуг характерен для типа общества:

- индустриального
- доиндустриального
- постиндустриального
- традиционного

Контактная зона - это:

- момент встречи потребителя (заказчика) той или иной услуги и исполнителя ее (специалиста по сервису).
- время контакта специалиста по сервису (исполнителя обслуживания) и потребителя.
- внешняя среда организации, где происходит встреча специалиста по сервису (исполнитель обслуживания) и потребителя.
- пространственная среда, в которой находятся специалист по сервису (исполнитель обслуживания) и потребитель.

Качество обслуживания понимается как:

- любые действия персонала на предприятии сервиса.
- отсутствие недостатков, усиливающее чувство удовлетворения клиента.
- результат обслуживания.
- набор услуг, формируемый по определенным признакам и удовлетворяющий разнообразие.

6.5. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Фонд вопросов для проведения промежуточного контроля в форме экзамена

Раздел дисциплины	Вопросы
Основные понятия сервисологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Учение о человеке в философии Античного мира. 2. Своеобразие понимания человека и его места в мире в Средние века. 3. Антропоцентризм и понимание человека в философии Нового времени. 4. Проблема потребностей в философии марксизма. 5. Человек и его потребности как предмет исследования в современной антропологии. 6. Социальная роль и ее разновидности. 7. Человек в системе рыночных отношений. 8. Теория личности Альфреда Адлера. 9. Структура личности в учении К.Г. Юнга. 10. Гуманистическая теория личности (Э. Фромм). 11. Социокультурная теория личности (К. Хорни). 12. Понятие «потребность» в истории философии и психологии. 13. Дж. Роттер о человеке и его потребностях. 14. Классификация потребностей Аб. Маслоу. 15. Мотивация и мотив в поведении человека. Мотивация потребительского поведения.
Современные аспекты сервисологии	<ol style="list-style-type: none"> 1. Первичные и вторичные потребности. 2. Сфера услуг: основные этапы исторического развития. 3. Основные характеристики сервиса. Сервисная деятельность. 4. Виды сервиса. Понятие «эффективного сервиса». 5. Культура сервиса. 6. Культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя. 7. Модель современного потребителя. 8. Экономический анализ потребностей человека. 9. История развития национальных особенностей потребления в России. 10. Индивидуальные психические и физические особенности человека, как основа его запросов. 11. Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат. 12. Потребности и потребительское поведение. 13. Качество, уровень жизни и потребность в развитии сферы услуг. 14. Социокультурные услуги и их роль в обеспечении современного качества жизни. 15. Сервис как система индивидуального обслуживания.

6.6. Шкалы и критерии оценивания по формам текущего контроля и промежуточной аттестации

Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценивания для мероприятий контроля с применением 4-х балльной системы
«отлично»	ПКР-4 ИДК3
«хорошо»	ПКР-4 ИДК2
«удовлетворительно»	ПКР-4 ИДК1
«неудовлетворительно»	Результаты обучения не сформированы на пороговом уровне