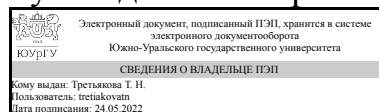


УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



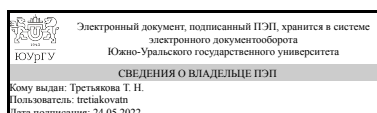
Т. Н. Третьякова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.16 Сервисология  
для направления 43.03.02 Туризм  
уровень Бакалавриат  
форма обучения очная  
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

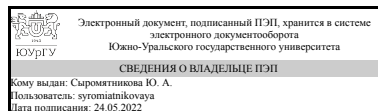
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 516

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



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,  
к.пед.н., 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<br>Умеет: эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей<br>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<br>Умеет: определять потребительский статус туристских услуг<br>Имеет практический опыт: осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных туристских 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<br>Умеет: применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей<br>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   | Не предусмотрены                            |

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                               |  |
| с применением дистанционных образовательных технологий                     | 0           |                                    |  |
| Подготовка к контрольному тестированию                                     | 10          | 10                                 |  |
| Выполнение заданий в системе Электронный ЮУрГУ                             | 33          | 33                                 |  |
| 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 |
| 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.<br>Коноплева, Н.А. Сервисология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Коноплева. — Электрон. дан. — | 1       | 33           |

|                                  |  |   |     |
|----------------------------------|--|---|-----|
|                                  | Москва : ФЛИНТА, 2013. — 248 с.<br>Брейтман, А. С. Сервисология : учебное пособие / А. С. Брейтман. — Хабаровск : ДВГУПС, 2020. — 105 с. |   |     |
| 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 выставляется 0 баллов.  | экзамен          |
| 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;<br>Хорошо (3,75-4,2 баллов) - презентация структурно организована, содержательно отражает суть характеризуемой потребности, недостаточно четко сформулированы выводы;<br>Удовлетворительно (3-3,7 баллов) - презентация перегружена информацией, либо представляет характеристику потребностей очень тезисно, без приведения примеров, встречаются грамматические ошибки;<br>Неудовлетворительно (менее 3 | экзамен          |

|   |   |                  |  |   |    |   |         |
|---|---|------------------|--|---|----|---|---------|
|   |   |                  |  |   |    | баллов) - презентация не отвечает требованиям, не раскрыты пункты плана, отсутствуют выводы   |         |
| 3 | 1 | Текущий контроль | Контрольная работа "Понятийный аппарат сервисологии"             | 1 | 6  | 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 раскрытие каждого пункта начисляется 2 балла. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.  | экзамен |
| 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  | <p>Каждый студент выбирает одно высказывание из списка и пишет сочинение-эссе, раскрывая следующие основные вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- как это высказывание характеризует современную ситуацию в сфере сервиса (привести примеры) - 2 балла;</li> <li>- почему это высказывание является законом сервиса, какие типичные ситуации в нем отражаются - 2 балла;</li> <li>- какие перспективы развития сервиса могут стать следствием действия этого закона - 1 балл.</li> </ul> <p>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).</p> | экзамен |
| 8 | 1 | Промежуточная аттестация | Итоговый тест                       | - | 20 | <p>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)</p>  | 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 выполнении 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 туристских услуг   |      |   | + |    | ++ |   |    |   |
| ОПК-3       | Имеет практический опыт: осуществления клиентоориентированных коммуникаций и предоставления качественных туристских 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. Материал для самостоятельного изучения
2. Материал для самостоятельного изучения

#### из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Материал для самостоятельного изучения
2. Материал для самостоятельного изучения

### 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.<br><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.<br><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<br><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.<br><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.<br><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.<br><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   |
|-------------|----------|--|
| 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 |