Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.Б.24 Сервисология»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.Б.24 Сервисология*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "6" 02 2023 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма — подпись — Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Доцент — подпись — Четверикова Н.А.
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.01 Сервис — Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
Ю.В. Рожкова

№ регистрации _____

© Четверикова Н.А., 2023
© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: формирование у обучающихся знаний об услугах, обслуживании и потребностях, как основных категориях сервисологии.

Задачи:

− изучить основные понятия дисциплины и их взаимосвязь с другими науками о человеке и обществе;

− сформировать представление о потребностях с позиции научного подхода;

− рассмотреть место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей;

− освоить методологические подходы к оценке социальной значимости потребителя для формирования клиентоориентированных отношений.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.2 История России*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.10 Тайм-менеджмент, Б1.Д.Б.15 Основы экономики и финансовой грамотности, Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.Б.27 Сервисная деятельность, Б1.Д.Б.28 Социология и психология управления, Б1.Д.Б.29 Мотивация трудовой деятельности, Б1.Д.Б.33 Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе, Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5-В-2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира, включая мировые религии, философские и этические учения	**Знать:** основы сервисной тематики **Уметь**: определять мотивы потребителей, в том числе и с позиции межкультурного разнообразия общества **Владеть:** системным подходом к созданию клиентоориентированных отношений с учетом межкультурного разнообразия общества

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	1 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**108**	**108**
Контактная работа:	**34,25**	**34,25**
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю)*	**73,75**	**73,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**зачет**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Сервисология как учебная дисциплина	27	4	4	-	19
2	Основные потребности человека	27	4	4	-	19
3	Потребительское поведение	27	6	4	-	19
4	Сервис как сфера обслуживания	27	4	4	-	17
	Итого:	108	18	16		74
	Всего:	108	18	16		74

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1 Сервисология как учебная дисциплина

Предмет сервисологии и ее взаимосвязь с другими науками о человеке и обществе. Общая характеристика сферы социокультурного сервиса. Основные понятия сервисологии: «человек», «услуга», «обслуживание», «сервис», «потребность» и др. с позиции межкультурного разнообразия общества. Услуга как полезное действие и её социальная роль в обществе. Основные характеристики услуги. Классификация услуг.

Раздел 2 Основные потребности человека

Представления о потребностях человека в философском, социально-психологическом, экономическом аспектах. Содержание понятия «потребность». Основные потребности человека. Теории потребностей. Виды потребностей. Психофизиологические характеристики человека (основы оценки психофизиологических качеств человека), направленность личности и его мотивация. Взаимосвязь основных потребностей и психофизиологических характеристик человека.

Раздел 3 Потребительское поведение

Основные подходы к исследованию людей как потребителей. Типы потребителей. Установки и поведение потребителя. Факторы влияния на потребителя. Индивидуальные и социальные факторы потребительского выбора. Культура и потребительское поведение: влияние культуры и субкультуры на потребительские предпочтения. Модели потребительского поведения человека. Осознание

проблемы, поиск информации, оценка альтернативы, процессы, следующие за покупкой. Реклама, убеждения, манипуляции общественным сознанием. Комплексный характер принятия решений потребителем.

Раздел 4 Сервис как сфера обслуживания.

Сервис и сервисная деятельность. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей. Классификация видов сервиса. Формы обслуживания потребителей. Потребительские предпочтения и причины их возникновения. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности по запросу потребителя. Сервисное пространство обслуживания как контактная зона и его основные ресурсы (человеческие, материальные, инфокоммуникационные, административные, уникальность и оригинальность), характеристика ресурсов.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2	1	Сервисология как учебная дисциплина	4
3,4	2	Основные потребности человека	4
5,6	3	Потребительское поведение	4
7,8	4	Сервис как сфера обслуживания	4
		Итого:	16

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

Охотина, Н. М. Сервисология : учебное пособие : / Н. М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707 (дата обращения: 17.03.2023). – Библиогр.: с. 89-91. – ISBN 978-5-8158-1897-2. – Текст : электронный.

5.2 Дополнительная литература

1. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность : историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие / Г. А. Аванесова .- 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Аспект Пресс, 2007. - 319 с.
2. Сафонова, Л.В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма : учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова . - М. : Академия, 2007. - 128 с. 3. Балалова, Е.И. Сервисная деятельность: учет, экономический анализ и контроль [Текст] : учеб. пособие / Е. И. Балалова, О. В. Каурова. - М.: Дело и Сервис, 2006. - 288 с
3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев.- 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2007. - 268 с.
4. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебн. пособие / Л. П. Шиповская. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. - 432 с.

5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023
2. Вопросы философии: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023
3. Интеллект. Инновации. Инвестиции: журнал. - Оренбург : ОГУ, 2023
4. Маркетинг и маркетинговые исследования : журнал. - М : Агентство «Роспечать», 2023
5. Социологические исследования: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2023
6. Туризм: право и экономика: журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2023

5.4 Интернет-ресурсы

1. http://gumer.info – электронная библиотека по истории, психологии, культуре;
2. http:// cyberleninka.ru/journal/n/sovremennye-problemy-servisa-i-turizma – научная электронная библиотека;
3. https://www.lektorium.tv/mooc - «Лекториум», МООК: «Основы успешного делового общения»
4. https://universarium.org/catalog - «Универсариум», Курсы, МООК: «Российские потребители: как мы потребляем?»

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe
2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe
3. http://edu.garant.ru/garant/study/ - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей
4. Пакет офисных приложений LibreOffice
5. Программная система для организации видео-конференц-связи Webinar.ru
6. Четверикова, Н. А. Сервисология [Электронный ресурс] : электронный курс в системе Moodle / Н. А. Четверикова; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образоват. учреждение высш. образования "Оренбург. гос. ун-т". - Оренбург : ОГУ. - 2021.– https://moodle.osu.ru/course/view.php?id=2558

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.