Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.16 Сервисология»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2026

Рабочая программа дисциплины «*Б1.Д.В.16 Сервисология*» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № 7 от "13" 03 2026 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма / подпись / Н.А. Четверикова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
доцент / подпись / Н.А. Четверикова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм / личная подпись / Н.А. Четверикова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов
личная подпись / С.А. Бикмиллерова
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству института
личная подпись / Ю.В. Гомилова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации 192469

© Четверикова Н.А., 2026
© ОГУ, 2026

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 обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.Б.25 Сервисная деятельность, Б1.Д.Б.27 Цифровые технологии продаж в туризме, Б1.Д.В.12 Индустрия развлечений и отдыха, Б1.Д.В.13 Организационное поведение, Б1.Д.В.14 Организация общественного питания в туризме, Б1.Д.В.17 Социология и психология управления, Б1.Д.В.Э.4.1 Технология обслуживания в туристско-информационных центрах, Б1.Д.В.Э.4.2 Организация работы санаторно-курортных учреждений*

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
ПК*-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	ПК*-4-В-1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг ПК*-4-В-2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты ПК*-4-В-3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	**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 специфики деятельности предприятий сервиса

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;* *- изучение разделов электронного курса в системе обучения Moodle;* *- 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», «клиентоориентированность», «потребность» и др..: общее и различное. 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. Теория поколений и 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 сознанием и поведением. Комплексный характер принятия решений потребителем. Потребители в Индустрии 4.0.

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 (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

1. Коноплева, Н. А. Человек и его потребности в рыночной модели культуры : учебное пособие : [16+] / Н. А. Коноплева. – 2-е изд., доп. Электронная версия печатного издания. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 250 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599892 (дата обращения: 27.05.2026). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1328-9. – DOI 10.23681/599892. – Текст : электронный.

2. Охотина, Н. М. Сервисология : учебное пособие : [16+] / 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: 27.05.2026). – 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. 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.

3. 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. Интеллект. Инновации. Инвестиции: журнал. - Оренбург : ОГУ, 2026
2. Социологические исследования: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2026
3. Туризм: право и экономика: журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2026
4. Региональный туризм: проекты, инвестиции, тенденции: электронный журнал на платформе ИВИС, 2026
5. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса: электронный журнал на платформе ИВИС, 2026

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 Операционная система РЕД ОС.
2 Пакет офисных приложений «МойОфис Образование»
3 Для работы с ресурсами Интернет - веб-браузер Яндекс https://yandex.ru/..
4 ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2026]. – Режим доступа в сети ОГУ http://garant.net.osu.ru
5 Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - http://aist.osu.ru.

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.