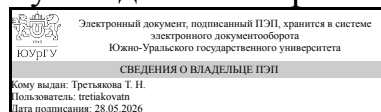


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



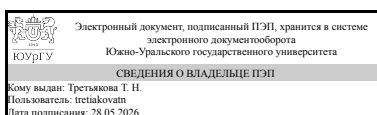
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.27 Сервисология
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
уровень Бакалавриат
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

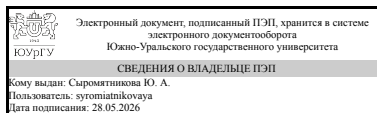
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

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



Т. Н. Третьякова

Разработчик программы,
к.пед.н., доц., 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 Умеет: эффективно управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития исходя из структуры личностных потребностей, мотивов и ценностей 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 Умеет: определять потребительский статус услуг Имеет практический опыт: осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных 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 Умеет: применять правила и технику безопасности обслуживания потребителей 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
1.О.26 Основы туризма и гостеприимства, 1.О.33 Основы проектной деятельности	1.О.20 Психология, 1.О.11 Безопасность жизнедеятельности, 1.О.22 Конфликтология, 1.О.32 Проектирование гостиничной деятельности, 1.О.25 Основы медицинских знаний, 1.О.29 Управление качеством, 1.О.14 Экология, 1.О.16 Менеджмент, 1.О.34 Проектная деятельность

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.О.26 Основы туризма и гостеприимства	Знает: структуру туристской индустрии и гостеприимства, виды туристской деятельности, основные характеристики, возможности, назначение составляющих сферы туризма и гостеприимства, анализировать и систематизировать информацию в сфере туризма и гостеприимства Умеет: анализировать и систематизировать информацию в сфере туризма и гостеприимства, самостоятельно приобретать, усваивать и применять практическую информацию анализировать события и ситуации в сфере туризма и гостеприимства Имеет практический опыт: анализа и систематизации информации в области туризма и гостеприимства, анализа информации об объектах инфраструктуры в региональном туризме
1.О.33 Основы проектной деятельности	Знает: методы и инструменты управления временем и бюджетом согласно целям и задачам саморазвития, определение проекта; классификацию проектов; основные группы процессов, процессы и области знаний (функциональные области) управления проектами; основные виды и процедуры контроля выполнения проекта; инструменты и методы управления внешними коммуникациями проекта; основные организации и профессиональные сообщества управления проектами; законодательно-правовые нормы и стандарт в области управления проектами. Умеет: планировать задачи и оптимальные пути их решения согласно плану саморазвития и самореализации, ставить цели и формулировать задачи, связанные с управлением проектами и реализацией профессиональных функций; составлять сетевые и календарные графики работ проекта и оценивать их параметры в

	условиях имеющихся ресурсных ограничений; организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач Имеет практический опыт: составления календарных планов и бюджетов проектов, в том числе проектов саморазвития, определения рисков и разработки мероприятий по их компенсации, в том числе для проектов саморазвития, реализации основных управленческих функций применительно к проекту; применения современного инструментария управления содержанием, продолжительностью, качеством, стоимостью и рисками проекта
--	---

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 12,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		2
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	4	4
Лекции (Л)	0	0
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	95,5	95,5
Подготовка к контрольному тестированию	19	19
Подготовка к контрольным работам	17,5	17.5
Выполнение заданий в системе Электронный ЮУрГУ	59	59
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	2	0	2	0
2	Сервисная деятельность	2	0	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Основные понятия курса. Цели и задачи дисциплины	0
2	1	Природа человека: исторический аспект. Классификация потребностей	0

3	1	Понятие мотивации. Теории мотивации	0
4	1	Аксиологические основания потребностей. Ценностные ориентации: понятие и классификация	0
5	2	Сфера сервиса: основные понятия. Нормативно-правовые основы сервисной деятельности	0
6	2	Предпосылки становления сервисной деятельности	0
7	2	Поведение потребителей и их типология. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение	0
8	2	Качество и безопасность услуг. Особенности организации оценки качества услуг	0

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	1
2	1	Диагностика ценностей человека с использованием психологических тестов	1
3	2	Оценка качества услуг с помощью методики SERVQUAL	2

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.	2	19
Подготовка к контрольным работам	Коноплева, Н.А. Сервисология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Коноплева. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 248 с.	2	17,5
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. Коноплева, Н.А. Сервисология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Коноплева. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 248 с. Брейтман, А. С. Сервисология : учебное пособие / А. С. Брейтман. — Хабаровск : ДВГУПС, 2020. — 105 с.	2	59

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	2	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	2	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; Хорошо (3,75-4,2 баллов) - презентация структурно организована, содержательно отражает суть характеризуемой потребности, недостаточно четко сформулированы выводы; Удовлетворительно (3-3,7 баллов) - презентация перегружена информацией, либо представляет характеристику потребностей очень тезисно, без приведения примеров, встречаются грамматические ошибки; Неудовлетворительно (менее 3 баллов) - презентация не отвечает требованиям, не раскрыты пункты плана, отсутствуют выводы	экзамен
3	2	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.	экзамен

						Максимальное количество баллов – 6.	
4	2	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	2	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	2	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	2	Текущий контроль	Контрольная работа "Законы сервиса"	1	5	Каждый студент выбирает одно высказывание из списка и пишет сочинение-эссе, раскрывая следующие основные вопросы: - как это высказывание характеризует современную ситуацию в сфере сервиса (привести примеры) - 2 балла; - почему это высказывание является законом сервиса, какие типичные ситуации в нем отражаются - 2 балла; - какие перспективы развития сервиса могут стать следствием действия	экзамен

						этого закона - 1 балл. 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).	
8	2	Промежуточная аттестация	Итоговый тест	-	20	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)	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	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%.	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 услуг				+	+	+	+		
ОПК-3	Имеет практический опыт: осуществления клиенториентированных коммуникаций и предоставления качественных 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. Ожидаемое и воспринимаемое потребителями качество услуг
2. Оценка качества услуг с учетом позиции потребителя

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Ожидаемое и воспринимаемое потребителями качество услуг
2. Оценка качества услуг с учетом позиции потребителя

Электронная учебно-методическая документация

Нет

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	463 (3)	Телевизор - 1 шт., компьютер - 1 шт., рабочее место преподавателя - 1 место, рабочее место студента - 32 места, шкаф для хранения - 1 шт.
--------	------------	--