

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

Климов

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.04.08 Сервисология

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Событийный, анимационный сервис и event-менеджмент

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очная

Институт: истории и культуры

Кафедра: кафедра туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	1		
Семестр/триместр	1,2		

Лекции	72		
Лабораторные занятия	-		
Практические (семинарские) занятия	72		
в т. ч. практическая подготовка	4		
Форма(ы) промежуточной аттестации	Экзамен – 0,6		
Контроль	18		
Иные формы работы	-		
Самостоятельная работа	197,4		

Всего часов: 360

Трудоемкость: 10 зачетных единиц.

Разработчик рабочей программы:

канд. филол. наук, доцент И.Е. Полякова

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: подготовка выпускников к сервисной, производственно-технологической, организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности в сфере сервиса. В результате освоения дисциплины студенты приобретут общекультурные и профессиональные компетенции, позволяющие осуществлять выбор необходимых методов и средств процесса сервиса, участвовать в организации контактной зоны для обслуживания потребителей, формировании клиентурных отношений, разработке элементов оптимизации сервисной деятельности.

Задачи изучения дисциплины:

- Изучить человека как индивида, как личность – носителя определенных ролей и субъекта общественно-исторической деятельности.
- Проследить становление знаний о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе. Исследовать систему потребностей человека, их динамику, формирование.
- Изучить структуру и классификации потребностей человека.
- Рассмотреть место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.
- Освоить методологические подходы к человеку в сфере сервиса в зависимости от психологического своеобразия потребителя и личностных проявлений профессионала в сервисной деятельности.
- Освоить психодиагностические методики, направленные на выявление выраженности различных потребностей личности.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках базовой (обязательной) части блока Б1. Дисциплины (модули)

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ОПК-3	Знать: международные и национальные стандарты качества оказания услуг в сервисе	Знает: структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; содержание и алгоритмы широко применяемых методов при анализе потребительского поведения; свойства услуги; стандарты качества услуг.
	Уметь: оценивать качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий	Умеет: оценивать качество оказания услуг в сервисе; приобретать понимание потребностей человека в аспекте современных психологических теорий личности; соотносить свои личностные

		<p>характеристики с психологическим своеобразием потребителя; выявлять групповые и индивидуальные различия потребительского поведения; применять знания о психических процессах и свойствах для повышения эффективности профессиональной деятельности.</p>
	<p>Владеть: навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами</p>	<p>Владеет: навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека; способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.</p>
ПКС-1	<p>Знать: цель и задачи деятельности подразделений деятельности сервисного предприятия</p>	<p>Знает: структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; специфику процесса оказания услуги с учетом потребительской мотивации.</p>
	<p>Уметь: организовать выполнение цели и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия; - производить выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>Умеет: работать в «контактной зоне», как сфере реализации сервисной деятельности; обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</p>
	<p>Владеть: навыками принятия организационных решений по развитию клиентурных отношений предприятия; - навыками организации оценки и обеспечения текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) предприятия сервиса в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>Владеет: навыками профессиональной аргументации при постановке целей и формулировке задач, связанных с реализацией профессиональных функций; способностью работать в команде и категориальным аппаратом.</p>

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

4	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
1.	Тема 1. Сервисология: сущность и основные понятия.	18	4	4	-	10
2.	Тема 2. Человек как смысловая модель мира. Представление о человеческих потребностях в исторической ретроспективе	18	4	4	-	10
3.	Тема 3. Системный подход к проблеме сущности человека. Единство и взаимосвязь биологического и социального в человеке.	18	4	4	-	10
4.	Тема 4. Человек в различных аспектах существования. Индивид, личность, индивидуальность.	18	4	4	-	10
5.	Тема 5. Психологические теории личности о человеке и его потребностях. Основные положения, касающиеся природы человека	18	4	4	-	10
6.	Тема 6. Направленность личности, мотивация и мотивы.	18	4	4	-	10
7.	Тема 7. Понятие потребностей и их классификация.	18	4	4	-	10
8.	Тема 8. Факторы внешнего влияния на потребителя.	18	4	4	-	10
9.	Тема 9. Факторы внутреннего влияния на потребителя.	26,7	4	4	-	18,7
	<i>Форма отчетности - экзамен</i>	0,3	4	4	-	
	<i>Контроль</i>	9			-	
	<i>Итого за 1 семестр</i>	180	36	36	-	98,7
10.	Тема 10. Модели поведения потребителя.	18	4	4	-	10
11.	Тема 11. Процесс	18	4	4	-	10

	принятия потребительских решений.					
12.	Тема 12. Общество потребления: история и современность.	18	4	4	-	10
13.	Тема 13. Развитие человека и его потребностей.	18	4	4	-	10
14.	Тема 14. История возникновения и развития движения в защиту прав потребителей.	18	4	4	-	10
15.	Тема 15. Особенности функционирования сферы услуг.	18	4	4	-	10
16.	Тема 16. Основные характеристики сервиса как сферы услуг.	18	4	4	-	10
17.	Тема 17. Услуга как способ удовлетворения человеческих потребностей.	26,7	4	4	-	18,7
18.	Тема 18. Место и роль общения участников сервисной деятельности.	18	4	4	-	10
	<i>Форма отчетности - экзамен</i>	0,3				
	<i>Контроль</i>	9				
	<i>Итого за 2 семестр</i>	<i>180</i>	36	36		98,7
	в т.ч. практическая подготовка	4				
	ИТОГО:	360	72	72	-	197,4

Очно-заочная форма обучения не реализуется
Заочная форма обучения не реализуется

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме теста, творческого задания.

Типовой вариант теста

1. Человек выступает как, что означает принадлежность к человеческому роду — Homo sapiens:

- а) личность;
- б) индивидуальность;

- в) субъект деятельности;
- г) индивид.

2. Системное социальное качество индивида, его персонифицированный образ, как отраженная в других людях субъектность:

- а) «Я»-образ;
- б) личность;
- в) субъект деятельности;
- г) организм.

3.включает в себя систему представлений, самооценку, интересы, ценности, уровень притязаний и др.:

- а) «Я»-образ;
- б) личность;
- в) субъект деятельности;
- г) организм.

4. Основные принципы диалектико-материалистического понимания человека заложены в философии:

- а) И. Канта;
- б) Гегеля;
- в) древнегреческой;
- г) марксизма.

5. Этика «разумного эгоизма» разработана в трудах:

- а) Достоевского;
- б) Гегеля;
- в) Герцена;
- г) Чернышевского.

6. Социальная функция личности, способ поведения, соответствующий принятым в данном обществе (группе) нормам и зависящий от статуса (позиции) в обществе, в системе межличностных отношений:

- а) деятельность;
- б) роль;
- в) профессия;
- г) активность.

7. Дополните определение:

_____ - это состояние человека, возникающее в результате противоречия между имеющимся и необходимым и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия.

8. Определите сущность понятий «личность» и «индивид»:

- а) _____ системное качество индивида, определяемое включенностью в социальные связи и формирующееся в совместной деятельности и общении;
- б) _____ отдельный представитель человеческой общности; социальное существо, выходящее за рамки своей природной (биологической) ограниченности, использующее орудия, знаки и через них овладевающее собственным поведением и психическими процессами;

в) _____ человек как субъект социальных отношений и сознательной деятельности;

г) _____ единичное природное существо, представитель вида Homo sapiens, продукт филогенетического и онтогенетического развития, единство врожденного и приобретенного, носитель индивидуально своеобразных черт (задатки, влечения и т. д.).

9. Установите соответствие:

а) Мировоззрение	1) устойчивое убеждение в том, что какая-либо форма поведения или конечного состояния существования является для человека или общества более предпочтительной
б) Мотивация	2) движущая сила, активирующая поведение и формирующая цель и направление для этого поведения
в) Жизненный стиль	3) система взглядов человека на мир в целом и свое место в мире
г) Ценность	4) образ жизни потребителя и использование ресурсов: времени, денег, информации.

10. Приведите категории потребностей по Дж. Роттеру.

Примерная тематика творческих заданий

1. Эссе на тему «Мое понимание сервиса, услуги и моей будущей профессии».
2. Доклады с презентацией на тему «Мое понимание человека и его деятельности в сфере сервиса».
3. Эссе на тему «Современный сервис исторические уроки эволюции человеческих потребностей».
4. «Клиент не зависит от нашего существования. Это мы полностью зависим от него» Ф. Котлер (Эссе)

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме экзамена, с использованием следующих оценочных материалов:

Вопросы к экзамену

(1 семестр, очная форма обучения)

1. Сервисология: сущность и основные понятия.
2. Представление о человеке в древнеиндийской философии и философии Древнего Китая.
3. Представление о человеке в античной и средневековой философии.
4. Философская антропология Нового времени
5. Классическая философия о человеке и его потребностях
6. Проблемы потребностей в теориях утопического социализма
7. Антропологическая концепция марксизма
8. Представление о человеке и его потребностях в истории русской философии
9. Философская антропология и современные науки о человеке
10. Проблема человеческого бытия в современной философии

- 11.Философия и психологическая теория личности
- 12.Сущность и существование человека в контексте его деятельности
- 13.Критерии классификации потребностей
- 14.Базисные и социальные потребности человека
- 15.Разумные и иррациональные потребности человека
- 16.Структурный анализ системы потребностей
- 17.Человек в различных аспектах существования. Индивид, личность, индивидуальность
- 18.Понятие психологии потребителя
- 19.Психологические теории личности о человеке и его потребностях
- 20.Методы исследования психологии потребителя
- 21.Направленность личности, мотивация и мотивы
- 22.Мотивы потребительского поведения
- 23.Мотивация потребителей с учетом их этнической принадлежности
- 24.Влияние культуры на поведение потребителей
- 25.Формы влияния референтных групп на выбор потребителей
- 26.Влияние социальных классов на поведение потребителей
- 27.Влияние референтных групп на выбор потребителя
- 28.Влияние домохозяйств на выбор потребителя
- 29.Влияние ситуации на выбор потребителя
- 30.Внутренние факторы влияния на поведение потребителя

**Вопросы к экзамену
(2 семестр, очная форма обучения)**

1. Покупательское поведение: основные вопросы и модели
2. Основные задачи, решаемые фирмой сферой услуг при изучении процесса принятия решения о покупке
3. Покупательский риск. Причины и типы покупательских рисков в индустрии сервиса
4. Меры по снижению покупательских рисков
5. Формирование внутрифирменной системы реагирования на жалобы клиентов
6. Важнейшее значение покупателя в процессе качественного оказания услуг
7. Стандарт обслуживания и процедура его разработки
8. Понятие клиентской лояльности, ее виды, программы лояльности
9. Общество потребления: история и современность
- 10.История возникновения и развития движения в защиту прав потребителей
- 11.Развитие человека и его потребностей
- 12.Модели поведения потребителя
- 13.Особенности процесса принятия решения потребителями
- 14.Оценка вариантов, покупка и процессы после покупки
- 15.Особенности функционирования сферы услуг
- 16.Основные характеристики сервиса как сферы услуг
- 17.Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности

18. Культура сервиса. Разработка стратегии взаимоотношений в процессе удовлетворения потребностей клиента
19. Методы оценки качества сервиса
20. Факторы качества обслуживания и управление им
21. Тактика обслуживания потребителя работником сервиса на этапах совершения заказа
22. Ключевые факторы успеха в процессе продаж
23. Правила прохождения этапов продаж
24. Услуга как способ удовлетворения человеческих потребностей
25. Классификация услуг
26. Место и роль общения участников сервисной деятельности

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Коноплева, Н. А. Человек и его потребности в рыночной модели культуры : учебное пособие : [16+] / Н. А. Коноплева. – 2-е изд., доп. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 249 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599892> (дата обращения: 01.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-1328-9. – DOI 10.23681/599892. – Текст : электронный

4.2. Дополнительная литература

1. 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: 01.09.2021). – Библиогр.: с. 89-91. – ISBN 978-5-8158-1897-2. – Текст : электронный.

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://www.dist-cons.ru/modules/qualmanage/section4.html	Портал по сервисологии, экономике сервиса	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем
----	---	--	--

			предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
4.	www.consultant.ru	Российская компьютерная справочно-правовая система	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.