

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института экономики,  
управления и сервисных технологий



Н.В. Осипова

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
**Б1.В.01.03 Сервисология**

**Направление подготовки:** 43.03.03 Гостиничное дело

**Направленность (профиль):** Гостиничный и ресторанный бизнес

**Квалификация (степень):** бакалавр

**Форма обучения:** очно-заочная

**Институт:** экономики, управления и сервисных технологий

**Кафедра:** туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс		I,II	
Семестр/триместр		3,4	

Лекции		6	
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия		6	
в т. ч. практическая подготовка			
Форма(ы) промежуточной аттестации		экзамен – 0,3	
Контроль		9	
Иные формы работы			
Самостоятельная работа		158,7	

**Всего часов: 180**

**Трудоемкость: 5 зачетных единиц.**

Разработчик(и) рабочей программы:

Кандидат филол.наук, доцент Скроботова О.В.

## I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

**Цель изучения дисциплины:** создание системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества.

**Задачи изучения дисциплины:**

- систематизация методологических принципов при анализе потребностей человека и их типологии;
- определение средств удовлетворения потребностей индивида и общества;
- использование имеющегося опыта (отечественного и зарубежного) при анализе системы ценностей человека и ее динамики;
- овладеть концепцией и методологией системного подхода к управлению сервисной деятельностью.

**Место дисциплины в структуре ОПОП:** реализуется в рамках части, формируемой участниками образовательных отношений блока Б1. Дисциплины (модули).

**Планируемые результаты обучения по дисциплине:**

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-2	Знать: - способы проектирования решения конкретной задачи проекта, определения оптимальных способов ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Знает: терминологию, стандарты, правовые, нормативно-технические основы документов деятельности гостиницы и других средств размещения; - требования к персоналу, функциональным помещениям гостиниц и других средств размещения, инженерно-техническому оборудованию и системам жизнеобеспечения, санитарно-гигиеническому состоянию гостиниц и других средств размещения; национальные стандарты на услуги, нормативно-правовую базу контроля качества услуг
	Уметь: - формулировать совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение; - качественно решать конкретные задачи	Умеет: - анализировать и использовать стандарты, основные правовые и нормативные документы деятельности гостиниц и других средств размещения;

	(исследования, проекта, деятельности) за установленное время	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать и оценивать правовой уровень гостиничной деятельности;</li> <li>- оценить соответствие деятельности гостиничного предприятия, качества предоставляемых услуг требованиям нормативных документов</li> </ul>
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками определения ожидаемых результатов решения поставленных задач;</li> <li>- навыками публичного представления результатов решения задач исследования, проекта, деятельности</li> </ul>	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- необходимым правовым минимумом для осуществления гостиничной деятельности, с соблюдением стандартов, других правовых и нормативных документов деятельности гостиниц и других средств размещения;</li> <li>- навыками применения стандартов в гостиничной деятельности</li> </ul>
ПКС-2	<p>Знать:</p> <p>спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий;</p> <p>теоретические основы формирования внутренних стандартов и регламентов процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы;</p> <p>принципы внедрения и контроля соблюдения стандартов в процессе обслуживания</p>	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- основные индивидуальные и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека;</li> <li>- содержание и алгоритмы широко применяемых методов при анализе потребительского поведения;</li> <li>- методы оценки эффективности функционирования различных систем сферы услуг</li> </ul>
	<p>Уметь:</p> <p>разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья;</p> <p>разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы;</p> <p>внедрять и контролировать соблюдения стандартов в процессе обслуживания</p>	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать имеющиеся ожидания и потребности клиентов сервиса с учетом индивидуально-психологических и национально-региональных факторов</li> </ul>
	<p>Владеть:</p> <p>навыками применения современных</p>	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками определения</li> </ul>

	технологий оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; навыками внедрения и контроля соблюдения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	социального значения контакта в сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, - навыками осуществления взаимоотношения и выполнения профессиональных функций в процессе сервисной деятельности
--	---	--

## 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 не реализуется**

**Очно-заочная форма обучения**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	<b>Раздел 1. Человек как биосоциальный феномен</b>					
1.	Тема 1. Развитие представлений о потребностях в истории философии. Человек как социально-природное существо. Человек как индивид и как общность	72	2	2		68
	Итого за 3 триместр	72	2	2		68
	в т.ч. практическая подготовка					
2.	<b>Раздел II. Основные аспекты теории потребностей</b>					
3.	Тема 2. Структура и классификация потребностей человека. Биологические основы потребностей и их сущность. Индивидуальные и общественные потребности	15				15
	Тема 3. Деятельность и потребности человека. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей. Соотношение потребностей и смысла жизни	17	2			15
	Тема 4. Формирование потребностей. Развитие человека и его потребностей. Трансформация человеческих потребностей	17		2		15
	Тема 5. Структура обслуживания потребностей. Культура	17	2			15

	потребления					
	<b>Раздел III. Способы и средства удовлетворения потребностей человека</b>					
	Тема 6. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека. Потребности и время их удовлетворения. Потребности человека и их обслуживание.	17		2		15
	Тема 7. Роль сферы сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. Потребность в образовании. Потребности в новых информационных технологиях и виртуальной реальности	15,7				15,7
	<i>Форма отчетности экзамен</i>	0,3				
	<i>Контроль</i>	9				
	<i>Итого за 4 триместр</i>	180	4	4		90,7
	в т.ч. практическая подготовка					
	<b>ИТОГО:</b>	180	6	6		158,7

**Заочная форма обучения не реализуется**

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

Текущая аттестация проводится в форме теста, реферата.

#### **Типовой вариант теста**

1. С точки зрения своей природы человек есть существо:
  - а) биосоциальное;
  - б) моральное;
  - в) эгоистичное;
  - г) высокоразвитое.
2. Учение, согласно которому основную роль в развитии человека играют воспитание, образование и другие социальные факторы:
  - а) панбиологизм;
  - б) дарвинизм;
  - в) учение о ноосфере;
  - г) пансоциологизм.
3. Раздел антропологии, изучающий проблемы происхождения человека:
  - а) расоведение;
  - б) учение об антропогенезе;
  - в) морфология человека;
  - г) палеодемография.
4. Воззрение, согласно которому человек есть центр Вселенной и цель всех совершающихся в мире событий называется:
  - а) персонализм;

- б) антропоцентризм;
- в) иррационализм;
- г) экзистенциализм.
- 5. Потребность в общении относится к потребностям:
  - а) постоянные;
  - б) устойчивые;
  - в) циклические;
  - г) ситуативные.
- 6. Главной особенностью сервисной услуги является \_\_\_\_\_
- 7. Потребность, подкрепленная покупательной способностью – это ....
- 8. Комплекс услуг, не имеющих непосредственного отношения к купленному товару, но способствующих установлению доверия покупателя к данной фирме называется ....
- 9. Приведите примеры потребительских услуг (не менее 4).

### **Примерная тематика рефератов**

1. Внешняя и внутренняя структура человеческой деятельности.
2. Классификация потребностей по Маслоу.
3. Творческой деятельности.
4. Специфика системы классификации мотивов, разработанной У. Мак-Гиром.
5. Теория мотивации Мак-Клелланда.
6. Общество массового потребления.
7. Потребительские ценности и потребительское поведение.
8. Позиционирование современной сферы сервиса в структуре национальной экономики.
9. Способы классификации услуг.
10. Общие методы оказания услуг, используемых в различных сферах человеческой деятельности.
11. Модели основных сфер человеческой жизнедеятельности.
12. Потребности в первобытном обществе.
13. Концепция потребностей у Демокрита и Эпикура.
14. Концепция потребностей у мыслителей средневековой Европы.
15. Потребности в эпоху Возрождения.

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

### **Вопросы к экзамену**

#### **(4 триместр очно-заочная форма обучения)**

1. Определения понятия «потребность».
2. Взаимосвязь понятия «потребность», «нужда», «желание», «прихоть».
3. Понятие и система ценностей.
4. Что такое мотивы, мотивация, интерес, мировоззрение.
5. Основные функции потребностей.
6. Экономический подход к определению понятия «потребности человека».

7. Психологический подход к определению понятия «потребности человека».
8. Философский подход к определению понятия «потребности человека».
9. Взаимосвязь потребностей и деятельности.
10. Духовная, практическая, интеллектуальная, организационная и другие виды деятельности человека.
11. Интересы, убеждения, влечение и их роль в формировании мотивов деятельности.
12. Материальные, социальные, духовные, нравственные (моральные), религиозные, эстетические, личные (индивидуальные) ценности.
13. Мотивация индивидуального потребления (значимость для жизни, социальная адекватность, место в иерархии, источник побуждения, отношение к сознанию, мотив достижения, мотив моральный, мотив социальный).
14. Основные виды человеческих потребностей.
15. Рутинные и творческие потребности.
16. Индивидуальные и общественные потребности.
17. Материальные и духовные потребности.
18. Биологические и социальные потребности.
19. Соотношение понятий «потребность», «мотив», «мотивация».
20. Иерархия потребностей А. Маслоу.
21. Тип потребления доиндустриального общества.
22. Тип потребления индустриального общества.
23. Тип потребления постиндустриального общества.
24. Понятие логики сервисного отклика.
25. Взгляд на потребности человека с точки зрения экономики.
26. Сфера услуг и особенности ее функционирования.

## **IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Основная 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: 18.04.2024). – Библиогр.: с. 89-91. – ISBN 978-5-8158-1897-2. – Текст : электронный.

### **4.2. Дополнительная литература**

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457524> (дата обращения: 18.04.2024).

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

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	<a href="http://www.philosophy.ru">http://www.philosophy.ru</a>	философский портал	Свободный доступ

## VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	<a href="http://www.biblioclub.ru">http://www.biblioclub.ru</a>	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.	<a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
3.	<a href="http://www.urait.ru">www.urait.ru</a>	Образовательная платформа	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.