

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

43.03.02 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 2025

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 " 03 " 02 2025 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

Е.В. Шестакова

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент

должность

подпись

Н.А. Четверикова

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

код наименование

личная подпись

Е.В. Шестакова

расшифровка подписи

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов

личная подпись

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации _____

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: формирование у обучающихся знаний об услугах, обслуживании и потребностях, как основных категориях сервисологии, что способствует эффективной организации туристской деятельности.

Задачи:

- изучить основные понятия дисциплины и их взаимосвязь с другими науками;
- рассмотреть место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей;
- расширять кругозор, повышать культурно-образовательный и интеллектуальный уровень обучающихся.

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.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-1 Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп 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 УК-5-В-3 Конструктивно взаимодействует с людьми различных категорий с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции	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); - 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», «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

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: 13.03.2025). – 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: 13.03.2025). – 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, 2025
2. Социологические исследования: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2025
3. Туризм: право и экономика: журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2025

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», MOOK: «Основы успешного делового общения»
4. <https://universarium.org/catalog> - «Универсариум», Курсы, MOOK: «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, [1990–2025]. – 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», [1992–2025]. – 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

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