

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСОЛОГИЯ

Направление подготовки/специальность: 43.03.02 Туризм

Направленность/специализация:

Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме

Квалификация выпускника: бакалавр

Кострома
2021

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным приказом от 8 июня 2017 г. №516 по направлению подготовки 43.03.02, Туризм. Уровень высшего образования бакалавриат.

- в соответствии с учебным планом направления подготовки 43.03.02. Туризм – *Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме*. Год начала подготовки - 2021.

Разработал: Васильева М.А., ст. преподаватель кафедры медиакоммуникаций и туризма

Рецензент: Сахарова Е.Е. Генеральный директор ООО «Артикул Тур»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры №7 от 29.04.2021г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

 _____ Белякова Е.Н., канд. филол. наук,

подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд. филол. наук,

подпись

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

_____ Белякова Е.Н., канд. филол. наук,

подпись

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование у студентов системы знаний по общим тенденциям развития сервисной деятельности в различных экономических системах; создание системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей человека; определение методов решения типовых проблем в сфере услуг.

Задачи дисциплины:

- систематизация и углубление базовых знаний о сущности и понятии «сервисологии» в структуре сервисной деятельности;
- формирование представлений о потребностях человека, удовлетворяемых услугами сервиса;
- повышение уровня роли сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны;
- формирование общения работника сферы сервиса и клиента.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенции:

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Код и содержание индикаторов компетенции:

ОПК – 3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.

Знать:

- содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные удовлетворения потребностей и др.);
- основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в потребностном поле в процессе формирования и удовлетворения потребностей.
- структуру проведения переговоров с туристами, специфику взаимодействия с турагентствами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов;

Уметь:

- работать в сфере реализации сервисной деятельности; проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг;

- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;
- прогнозировать спрос и предложение на услуги с учетом мнения потребителей;
- обеспечивать требуемое качество услуг, в соответствии с международными и национальными стандартами.

Владеть:

- навыками переговоров, грамотной подачи информации в профессиональной сфере;
- навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к обязательной части учебного плана. Изучается в 4 семестре обучения.

Изучение дисциплины основывается на ранее освоенных дисциплинах/практиках: основы туризма, организация туристской деятельности.

Изучение дисциплины является основой для освоения последующих дисциплин/практик: стандартизация и сертификация в туризме, сервисная деятельность в туризме, сервисная практика, подготовка к сдаче государственного экзамена.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах		4	
Общая трудоемкость в часах		144	
Аудиторные занятия в часах, в том числе:		28	
Лекции		14	
Практические занятия		14	
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах		77,65(36)	
ИКР		2,35	
Форма промежуточной аттестации		36 (экзамен)	

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Лекции		14	
Практические занятия		14	
Лабораторные занятий			
Консультации		2	
Зачет/зачеты			

Экзамен/экзамены		0,35	
Курсовые работы			
Курсовые проекты			
Всего		30,35	

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
		4/144	14	14	-	77,65
1.	Сущность и понятие «сервисологии» в структуре сервисной деятельности	15,09	2	2	-	11,09
2.	Предприятия, оказывающие услуги населению	15,09	2	2	-	11,09
3.	Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны	15,09	2	2	-	11,09
4.	Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса	15,09	2	2	-	11,09
5.	Потребности человека и их обслуживание	15,09	2	2	-	11,09
6.	Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека	15,09	2	2	-	11,09
7.	Общение работника сферы сервиса и клиента	15,09	2	2	-	11,09
	Экзамен	36				
	ИКР	2,35				
	Итого:	4/144	14	14	-	77,65

5.2. Содержание:

Тема 1. Сущность и понятие «сервисологии» в структуре сервисной деятельности.

Понятие «сервисная деятельность». Понятие «Услуга». Цель сервисной деятельности. Сущностный характер сервисной деятельности. Функциональные особенности сферы обслуживания как института сервисной деятельности. Вариант классификации сервиса с шестью укрупненными единицами (по Г.А. Аванесовой). Сервисология, как теоретикоприкладное направление исследования сферы сервиса.

Тема 2. Предприятия, оказывающие услуги населению.

Понятие «субъекта сервисной деятельности». Характерные признаки предприятий сферы сервиса. Характеристика предприятия сферы сервиса как производственной системы. Факторы, определяющие модель экономического потенциала любого предприятия. Характеристика структуры сервисного предприятия. Преимущества средних, малых и сверхмалых предприятий в сфере сервиса. Место малого предприятия в рыночной экономике. Структура сервисного предприятия. Сервисный продукт.

Тема 3. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.

Функции сервисной деятельности. Свойства сервиса, которые сближают его с промышленным производством. Непроизводственная сфера жизни человека. Состав производственной системы.

Тема 4. Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса.

Понятие «потребности человека». Психология потребностей – основа существования сервисной деятельности. Уровни потребностей (по А. Маслоу). Потребности, удовлетворяемые услугами, по Ж. А. Романович. Классификация потребностей.

Тема 5. Потребности человека и их обслуживание.

Структура бытового обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания. Жизненно-стилевые группы. Ожидание от обслуживания. «Любители» с высокими запросами. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Основные методы бытового обслуживания населения.

Тема 6. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека.

Потребность как стимул развития производства. Роль взаимоотношения процесса производства и процесса потребления при формировании потребностей человека. Единство производства и человеческих потребностей. Удовлетворение потребностей как процесс потребления. Производство и формирование новых потребностей. Принцип социализации человеческих потребностей. Формирование способностей – объективная предпосылка удовлетворения потребностей. Реализация схемы: потребности – способность – труд – самореализация. Соотношение потребностей и интересов в структуре деятельности. Специфика производительной деятельности и система её детерминант. Рабочее и вне рабочее время. Роль свободного времени в удовлетворении потребностей. Свободное время – простор для удовлетворения потребности всестороннего развития личности. Роль быта в обслуживании потребностей.

Тема 7. Общение работника сферы сервиса и клиента.

Зависимость спроса на различные услуги от пола, возраста и индивидуальных особенностей клиентов, образа жизни, вкусов, ожиданий и требований. Соответствие услуги (изделия) моде и цене; настроение клиента, которое во многом определяется атмосферой взаимоотношений на предприятии сервиса; деловитость и компетентность работников, их внимательное, заинтересованное отношение к клиентам

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Форма контроля
1.	Сущность и понятие «сервисологии» в структуре сервисной деятельности	Подготовить доклады по заданным темам	11,09	Опрос, доклад
2.	Предприятия, оказывающие услуги населению	Подготовить доклады по заданным темам	11,09	Опрос, доклад
3.	Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны	Подготовить доклады по заданным темам	11,09	Опрос, доклад
4.	Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса	Подготовить доклады по заданным темам	11,09	Опрос, доклад
5.	Потребности человека и их обслуживание	Подготовить доклады по заданным темам	11,09	Опрос, доклад
6.	Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека	Подготовить доклады по заданным темам	11,09	Опрос, доклад
7.	Общение работника сферы сервиса и клиента	Подготовить доклады по заданным темам	11,09	Опрос, доклад

6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины.
2. Комплексный подход исследования человека как целостности; изучение индивидуальных психофизиологических особенностей человека как основы запросов и потребностей человека.
3. Потребности, доминирующие в первобытном обществе.
4. Функциональные особенности сферы обслуживания как института сервисной деятельности.
5. Вариант классификации сервиса с шестью укрупненными единицами (по Г.А. Аванесовой).
6. Характеристика предприятия сферы сервиса как производственной системы.
7. Факторы, определяющие модель экономического потенциала любого предприятия.
8. Классификация потребностей у С.О. Корнеевкова.

9. Классификация потребностей Г. Меррея.
10. Классификация потребностей по А. Маслоу.
11. Преимущества средних, малых и сверхмалых предприятий в сфере сервиса. Место малого предприятия в рыночной экономике.
12. Классификация И.В. Бестужева-Лада.
13. Свойства сервиса, которые сближают его с промышленным производством.
14. Референтные группы и семья с позиции их влияния на поведение потребителя.
15. Структура сервисного предприятия.
16. Сервисный продукт.
17. Непроизводственная сфера жизни человека.
18. Потребности, удовлетворяемые услугами, по Ж. А. Романович.
19. Формирование нового типа сервисной деятельности в современном обществе.
20. Онтогенез развития услуг. Ситуация в России в сфере обслуживания.
21. Формирование способностей – объективная предпосылка удовлетворения потребностей.
22. Специфика производительной деятельности и система её детерминант.
23. Роль свободного времени в удовлетворении потребностей.
24. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
25. Зависимость спроса на различные услуги от пола, возраста и индивидуальных особенностей клиентов, образа жизни, вкусов, ожиданий и требований.
26. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей.
27. Сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж.
28. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя.
29. Общение работника сферы сервиса и клиента.
30. Основные черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг. Понятия «сервис» и «сервисное обслуживание».

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная:

1. Сервисология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — М.: КноРус, 2017. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920197>.
2. Сервисология (Человек и его потребности) [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л.А. Бурняшева, Т.А. Кольчугина, Е.Н. Гончарова. — М.: КноРус, 2017. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/926411>.
3. Охотина, Н.М. Сервисология [Электронный ресурс]: учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707>.

б) *дополнительная:*

1. Садохин, А.П. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие / А.П. Садохин. - 2-е изд., стереотип. - М.: Омега -Л, 2010. - 141 с. - ISBN 5-37001724-7.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

Предполагается создание учебного курса в системе СДО со следующими элементами:

- Элемент «Лекции»;
- Элемент «Практические занятия»;
- «Элемент «Самостоятельная работа»;
- Элемент «Список рекомендуемой литературы»;
- Элемент «Промежуточная аттестация»;
- Элемент «Обратная связь с обучающимися».

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], URL:<http://vsegost.com/>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн - <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com>

9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебный корпус «В 1.», ауд. №34 (аудитория для лекционных и практических занятий, консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации)	Число посадочных мест - 46. Доска меловая. Имеется мультимедиа-проектор и экран.	-