

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе

(подпись)

Василенко В.Н.
(Ф.И.О.)

«26» мая 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСОЛОГИЯ
Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки

Геоинформационные системы и технологии в муниципальном и государственном
управлении

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Воронеж

Разработчик _____
(подпись) (дата) (Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой _____
(наименование кафедры, являющейся ответственной за данное направление подготовки, профиль)

(подпись) (дата) (Ф.И.О.)

1. Цели и задачи дисциплины

1.Целью освоения дисциплины (модуля) «Сервисология» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

- 25 Ракетно-космическая промышленность (в сфере создания инфраструктуры использования результатов космической деятельности, деятельности по обеспечению актуальной и достоверной информации социально-экономического, экологического, географического характера) с учетом профессионального стандарта 25.044 «Специалист по применению геоинформационных систем и технологий для решения задач государственного и муниципального уровня».

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01Сервис (уровень образования - бакалавриат).

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД1 ОПК-2 Использует навыки управления в организациях сферы сервиса и организации работы коллектива пользователей геоинформационных систем

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения(показатели оценивания)
ИД1 ОПК-2. Использует навыки управления в организациях сферы сервиса и организации работы коллектива пользователей геоинформационных систем	Знать: виды деятельности, направленные на удовлетворение потребностей, принципы классификации услуги их характеристики, категории потребителей и особенности обслуживания, факторы, влияющие на поведение потребителей в процессе сервисной деятельности, теорию удовлетворения потребностей, роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей
	Уметь: строить сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями выявлять потребности потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, оценивать основные психологические особенности потребителей, социальную значимость потребителей
	Владеть: приемами и методами диверсификации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, приемами и методами анализа системы потребностей при разработке процессов сервисной деятельности

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП ВО

Дисциплина относится к *обязательной части* Блока 1 ООП, модуль "Общеобразовательный". Дисциплина является обязательной к изучению.

Изучение дисциплины «Сервисология» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных в школе.

Дисциплина «Сервисология» является предшествующей для дисциплины «Сервисная деятельность».

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет **3** зачетных единицы.

Виды учебной работы	Всего академических часов, ак. ч	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		1
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	108
Контактная работа в т. ч. аудиторные занятия:	45,85	45,85
Лекции	15	15
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	2	2
Лабораторные работы	30	30
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	30	30
Консультации текущие	0,8	0,75
Вид аттестации (зачет)	0,1	0,1
Самостоятельная работа:	62,15	62,15
Проработка материалов по лекциям, учебникам, учебным пособиям	13,15	13,15
Подготовка к практическим занятиям	15	15
Домашнее индивидуальное задание	34	34

5 Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов дисциплины (модуля)

№п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела (указываются темы и дидактические единицы)	Трудоемкость раздела, ак.ч
1	Основы теории потребностей	Основные понятия сервисологии и сервисной деятельности; теория потребностей и их классификация. Комплексный подход исследования человека как целостности; представление о человеке как социально-природном существе; общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы; классические научные идеи духовно-культурной деятельности; культурного творчества человека.	32
2	Теория удовлетворения потребностей	Основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности; индивидуальные психические, физиологические особенности человека – основа запросов и потребностей человека; социоприродные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости. Модели поведения потребителей; типология личности и покупательское поведение; внешние и внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя; теория удовлетворения потребностей.	56
3	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов; социальная и экономическая зависимость различных видов обслуживания, методы удовлетворения потребностей, обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.	19,15
4	Консультации текущие		0,75
5	Зачет		0,1

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч	ПЗ, ак. ч	СРО, ак. ч
1	Основы теории потребностей	4	8	20
2	Теория удовлетворения потребностей	10	14	32
3	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	1	8	10,15
4	Консультации текущие	0,75		
5	Зачет	0,1		

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, ак. ч
1	Основы теории потребностей	Основные понятия сервисологии и сервисной деятельности Теория потребностей. Понятие потребностей и их классификация	2
		Классические научные идеи духовно-культурной деятельности человека. Человек в первобытном обществе. Первые цивилизации «Осевое время». Библия о потребностях человека. Проблема потребностей у мыслителей античности Взгляды на потребности в Средние века и в эпоху Возрождения. Человек и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения. Концепция человека и его потребностей в философии XIX в.	2
2	Теория удовлетворения потребностей	Анализ системы потребностей	2
		Комплексный подход исследования человека как целостности. Человек в различных аспектах существования.	2
		Роль природной и социальной среды в формировании потребностей	2
		Модели поведения потребителей Типология личности и покупательское поведение.	2
		Внешние факторы, влияющие на поведение потребителя Внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя	2
3	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	Теория организации обслуживания Деятельность как процесс удовлетворения потребностей Виды деятельности, направленные на удовлетворение потребностей	1

5.2.2 Лабораторный практикум – не предусмотрен

5.2.3 Практические занятия

№п/п	Наименование раздела дисциплины	Наименование практических работ	Трудоемкость, ак. ч
1	Основы теории потребностей	Анализ классификаций потребностей	2
		Анализ классических научных идей духовно-культурной деятельности человек, основных философских концепций о потребностях человека	6
2	Теория удовлетворения потребностей	Анализ социальной и биологической сущности человека, исследования человека как целостности	2
		Исследование влияния психофизиологических особенностей человека на формирование потребностей	2
		Анализ моделей поведения потребителей	2
		Исследование сегментов потребителей и факторов, влияющих на поведение потребителей в процессе сервисной деятельности	4
		Определение типологии и личности и ее влияния на покупательское поведение.	4
3	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	Исследование методик диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя	4
		Определение видов сервисной деятельности на основе выявленных предпочтений потребителей	4

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся

№п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоемкость, ак. ч
1	Основы теории потребностей	Подготовка к практическому занятию Подготовка аналитического обзора по теме Подготовка к зачету	20
2	Теория удовлетворения потребностей	Подготовка к практическому занятию Подготовка творческого задания Подготовка к коллоквиуму Подготовка к зачету	32
3	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	Подготовка презентации по теме исследования Подготовка к зачету	10,15

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

6.1 Основная литература

1. Сервисология: человек и его потребности [Текст]: учебное пособие / А. П. Садохин. - М. : Омега-Л, 2009. - 141 с. - (Библиотека высшей школы). - <http://biblos.vsuet.ru/MegaPro/Web/SearchResult/MarcFormat/68015>

2. Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учебное пособие / Уокер Дж. Р. – Электрон.дан. – Юнити-Дана, 2012. - 735 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/149224> - Введение в гостеприимство: Учебное пособие.

3. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие /Казакевич Т. А. –Электрон. Дан. – Интермедия, 2015 - 186 с. <http://www.knigafund.ru/books/174317> - Режим доступа: Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие.

6.2 Дополнительная литература:

1. Уокер Дж. Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] :учебник /Уокер Дж. Р.–Электрон. дан.–Юнити-Дана, 2012.-1756с.–Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/122658>- Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник.

2. Чумиков, А.Н. Реклама и связи с общественностью: Имидж, репутация, бренд: Учеб. пособие для студентов вузов [Электронный ресурс]: Учебное пособие для ВПО / А.Н. Чумиков— Аспект Пресс, 2014 — 159 с. - Режим доступа:<http://www.iprbookshop.ru/8976.html>- Реклама и связи с общественностью: Имидж, репутация, бренд: Учеб. пособие для студентов вузов :Учебное пособие для ВПО.

3. Гуревич, П.С. Эстетика [Электронный ресурс]: учебник / П.С. Гуревич –Юнити-Дана, 2012 – 303 с. – Режим доступа:<http://www.knigafund.ru/books/122652> -Эстетика:учебник.

4.Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.—64с. <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>

Периодические издания

1. Сервисplus [Электронный ресурс]:журнал— Режимдоступа:<http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1106984>— Журнал«Сервисplus»

2. Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма» // Современныепроблемы сервиса и туризма. [Электронный ресурс]: журнал – Режим доступа:http://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229- Журнал «Современные проблемы сервиса и туризма»

3. Журнал «Сервис в России и за рубежом»//Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс]: журнал—Режим доступа: http://e.lanbook.com/journal/element.php?pl10_id=2491 - Сервис в России и за рубежом

4. Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством» //Экономика. Инновации. Управление качеством. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=35676-Журнал «Экономика.

Инновации. Управление качеством»

4. Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. [Электронный ресурс]: журнал— Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32905- Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» Журнал «Санитарные правила, нормы и гигиенические нормативы» CD

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. Данылиев, М. М. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин (модулей) в ФГБОУ ВО ВГУИТ [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся на всех уровнях высшего образования / М. М. Данылиев, Р. Н. Плотникова ; ВГУИТ, Учебно-методическое управление. - Воронеж : ВГУИТ, 2016. - 32 с. - Электрон. ресурс. - <http://biblos.vsu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/2488>

2. Асмолова, Е. В. **Сервисология: методические указания** к выполнению самостоятельной работы для студентов, обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис» / Е. В. Асмолова ; ВГУИТ, Кафедра сервиса и ресторанного бизнеса. - Воронеж: ВГУИТ, 2019.-26с.

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	http://www.edu.ru/index.php
Научная электронная библиотека	http://www.elibrary.ru/defaulttx.asp?
Федеральная университетская компьютерная сеть России	http://www.runnet.ru/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://www.window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	http://minobrnauki.gov.ru
Портал открытого on-line образования	http://npoed.ru
Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов	http://www.ict.edu.ru/
Электронная образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	http://education.vsu.ru

6.5 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение и информационные справочные системы: информационная среда для дистанционного обучения «Moodle», автоматизированная информационная база «Интернет-тренажеры», «Интернет-экзамен».

При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение:

Программы	Лицензии, реквизиты подтверждающего документа
-----------	---

Microsoft Windows 7	Microsoft Open License Microsoft Windows Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN 1 License No Level#47881748 от 24.12.2010 г. http://eopen.microsoft.com
AdobeReaderXI	(бесплатное ПО) https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader/volume-distribution.html
Microsoft Office Professional Plus 2010	Microsoft Open License Microsoft Office Professional Plus 2010 Russian Academic OPEN 1 License No Level #48516271 от 17.05.2011 г. http://eopen.microsoft.com
Microsoft Office 2007 Standart	Microsoft Open License Microsoft Office 2007 Russian Academic OPEN No Level #44822753 от 17.11.2008 http://eopen.microsoft.com
Microsoft Office 2010 Standart	Microsoft Open License Microsoft Office 2010 Russian Academic OPEN 1 License No Level #47881748 от 24.12.2010 г. http://eopen.microsoft.com

Справочно-правовые системы

Программы	Лицензии, реквизиты подтверждающего документа
Справочные правовая система Консультант Плюс	Договор о сотрудничестве с «Информсвязь-черноземье», Региональный информационный центр общероссийской сети распространения правовой информации Консультант Плюс № 8-99/RD от 12.02.1999 г.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

В ходе учебного процесса используются аудитории для проведения занятий лекционного и практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (20,19) оснащенные следующим оборудованием и техническими средствами обучения: доска ученическая, ноутбук, мультимедиа-проектор, комплекты мебели для учебного процесса, учебно-наглядные пособия.

Также используются аудитории для самостоятельной работы обучающихся (18, 151,341), оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к ЭОС.

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины (модуля) включают в себя:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются отдельным комплектом и **входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля).**

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах».

ПРИЛОЖЕНИЕ
к рабочей программе

1. Организационно-методические данные дисциплины для заочной формы обучения

1.1 Объемы различных форм учебной работы и виды контроля в соответствии с учебным планом

Виды учебной работы	Всего часов	Семестр
		2
	акад.	акад.
Общая трудоемкость дисциплины (модуля)	108	108
Контактная работа, в т.ч. аудиторные занятия:	15,8	15,8
Лекции	6	6
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Консультации текущие	1,7	1,7
Виды аттестации (зачет)	0,1	0,1
Самостоятельная работа:	88,3	88,3
Проработка материалов по конспекту лекций	6	6
Проработка материалов по учебникам, учебным пособиям	57,3	57,3
Домашнее индивидуальное задание	15	15
Контрольная работа	10	10
Подготовка к зачету	3,9	3,9

**АННОТАЦИЯ
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ
ДИСЦИПЛИНЫ
«СЕРВИСОЛОГИЯ»**
(наименование дисциплины)

Процесс изучения модуля направлен на формирование следующих компетенций:

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД1 ОПК-2 Использует навыки управления в организациях сферы сервиса и организации работы коллектива пользователей геоинформационных систем

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать: виды деятельности, направленные на удовлетворение потребностей, принципы классификации услуги их характеристики, категории потребителей и особенности обслуживания, факторы, влияющие на поведение потребителей в процессе сервисной деятельности, теорию удовлетворения потребностей, роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей;

уметь: строить сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями выявлять потребности потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, оценивать основные психологические особенности потребителей, социальную значимость потребителей;

владеть: приемами и методами диверсификации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, приемами и методами анализа системы потребностей при разработке процессов сервисной деятельности.

Содержание разделов дисциплины:

Основные понятия сервисологии и сервисной деятельности; теория потребностей и их классификация. Комплексный подход исследования человека как целостности; представление о человеке как социально-природном существе; общности в тоже время различия его социальной сущности и биологической природы; классические научные идеи духовно-культурной деятельности; культурного творчества человека.

Основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности; индивидуальные психические, физиологические особенности человека — основа запросов и потребностей человека; социоприродные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости. Модели поведения потребителей; типология личности и покупательское поведение; внешние и внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя; теория удовлетворения потребностей.

Структура обслуживания; социальная и экономическая зависимость различных видов обслуживания, методы удовлетворения потребностей, обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.