МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 2018 г.

СЕРВИСОЛОГИЯ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____ д.э.н., профессор Боголюбова С.А.

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .. 3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ 4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ 4
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА 5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ 6
7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины 6
7.2. Организация самостоятельной работы 7
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ 7
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ 8
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины 8
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса 9
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ 10
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 10

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель: формирование у студентов знаний о человеке, его сущности и потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида и общества, способах подходов к потребителю в сфере услуг.

Задачи:

– изучить человека как субъекта общественно-исторической деятельности;
– изучить мотивации и потребности человека, их динамику и формирование;
– изучить структуру и классификацию потребностей человека;
– рассмотреть методы удовлетворения потребностей;
– рассмотреть сервис как услугу, как потребность и как деятельность; и место сервиса как системы услуг в удовлетворении потребностей;
– изучить классификацию сервисных услуг;
– изучить факторы, влияющие на потребителя сервисных услуг;
– понимать взаимосвязь между потребностями и требованиями потребителя процессам, формам и методам обслуживания.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Б.19 «Сервисология» относится к базовой части Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся вне зависимости от направленности (профиля) программы.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции выпускника	Этапы формирования компетенций	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
ОК-1. способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	Второй уровень (углубленный) (ОК-1) – 2	Декомпозиция III Знать: основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей; взаимосвязь между потребностями потребителя и требованиями потребителя процессам, формам и методам обслуживания З2 (III) (ОПК-2) Уметь: использовать основные подходы к описанию поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей в сервисных услугах У2 (III) (ОПК-2) Владеть: навыками определения взаимосвязи потребностей потребителя существующим сервисным процессам, применяемым на предприятии сферы сервиса формам и методам обслуживания В2 (III) (ОПК-2)
ОПК-2. готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать	Второй уровень (углубленный) (ОПК-2) – 2	Декомпозиция III Знать: основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей; взаимосвязь между

системы клиентских отношений с учетом требований потребителя		потребностями потребителя и требованиями потребителя процессам, формам и методам обслуживания З2 (III) (ОПК-2) Уметь: использовать основные подходы к описанию поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей в сервисных услугах У2 (III) (ОПК-2) Владеть: навыками определения взаимосвязи потребностей потребителя существующим сервисным процессам, применяемым на предприятии сферы сервиса формам и методам обслуживания В2 (III) (ОПК-2)

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен – 3 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

Номер и наименование тем разделов/тем	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5
Раздел 1. Человек и его потребности				
Тема 1.1.Введение в предмет. Развитие представлений о человеке	4	2		8
Тема 1.2.Мотивация и мотивы активности человека	4	4		8
Тема 1.3.Факторы, влияющие на потребности человека.	6	4		8
Тема 1.4.Теории потребностей	6	4		8
Раздел 2. Теория современного сервиса				
Тема 2.1.Соотношение понятий сервис и услуга	6	6		10
Тема 2.2.Концепция сервиса	6	4		10
Тема 2.3.Мотивации предпринимательской деятельности. Мотивация потребителя	4	6		10
Тема 2.4.Мотивации производителя услуг	4	2		10
Всего по дисциплине:	**40**	**32**		**72**

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

РАЗДЕЛ 1. ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ

Тема 1.1. Введение в предмет. Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей

Понятие о сервисе, предмете и объекте исследования дисциплины. Понятие о человеке. Структурная характеристика подходов к сущности человека. Взгляд на человека и его потребности в исторической ретроспективе.

Тема 1.2. Мотивация и мотивы активности человека

Мотивационная сфера и мотивационные свойства личности. Идеалы, склонности,

привычки человека. Потребность как побудитель активности человека.

Тема 1.3. Факторы, влияющие на формирование потребностей человека

Факторы и их структуризация. Индивидуальные и психофизиологические потребности человека. Природно-географический фактор. Потребление как сфера социально-экономической деятельности. Роль социально-экономических, информационных и иных факторов.

Тема 1.4. Теории потребностей

Потребность как системная реакция. Определение потребности. Структурный анализ системы потребностей. Основные классификации

РАЗДЕЛ 2. ТЕОРИЯ СОВРЕМЕННОГО СЕРВИСА

Тема 2.1. Соотношение понятий сервис и услуга

Содержание понятий «услуга», «сервисная услуга» и «сфера услуг». Простая и комплексная услуга. Теории услуг в зависимости от целей и уровня знаний. Сервис как потребность в особом взаимодействии людей. Классификация услуг населению. Особенности нематериальных услуг. Сервис как деятельность. Методы сервисной деятельности.

Тема 2.2. Концепция сервиса

Формирование сервисного мышления. Концепция сервисного общества. Концепция сервисного государства. Сервис в современной России и за рубежом. Сетевой сервис. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя. Культура сервиса. Особенности взаимодействия клиента и работника сферы услуг. Критерии оценки качества и эффективности услуг.

Тема 2.3. Мотивации предпринимательской деятельности. Мотивация потребителя

Особенности рынка сферы услуг. Конкуренция в сфере услуг. Формирование покупательского спроса. Типология потребителя услуг: когнитивный потребитель, независимый потребитель, потребитель – новатор. Факторы, влияющие на принятие решения клиентом. Поведение потребителя в процессе принятия решений.

Тема 2.4. Мотивация производителя услуг

Цели и задачи предприятий сферы услуг на пути продвижения товара по удовлетворению потребностей клиента. Ключевые процессы сервиса. Этапы формирования заказа. Тактика обслуживания на этапах формирования и исполнения заказа. Взаимосвязь между потребностями и требованиями клиентов и процессами, формами и методами обслуживания. Моделирование процесса потребления. Стратегия развития сервиса и сервисной деятельности.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия / Оценочное средство
1	2	3
1.1.	СЗ.1.1Основные концепции человека и его потребностей в истории общественной мысли. Изменение потребностей	опрос/эссе
1.2.	СЗ 1.2.1Мотивационные свойства личности. Признаки и факторы познавательной активности	Опрос/доклады/тесты
	СЗ 1.2.2 Основные виды мотивов личности и их воздействие на поведение человека	Дискуссия/опрос/доклады/тесты

1.3.	СЗ 1.3.1 Структуризация факторов, влияющих на формирование потребностей	Опрос/доклады/КР1
	СЗ 1.3.2 Роль социально-экономических факторов в мотивационно-потребностной сфере	Групповая дискуссия/презентации/доклады
	СЗ 1.3.3 Влияние информатизации общества на потребности человека	Дискуссия/опрос
1.4.	СЗ 1.4.1 Проблема потребностей и её значение в человекознании	Групповая дискуссия/презентации/доклады
	СЗ 1.4.2 Основные теории потребностей	Опрос/доклады
2.1.	СЗ 2.1.1 Психология и тактика процесса обслуживания потребителя	Групповая дискуссия/доклады
	СЗ 2.1.2 Сервис в современной России	Групповая дискуссия
	СЗ 2.1.3 Сетевой сервис	Групповая дискуссия
2.2.	СЗ 2.2.1 Основные характеристики сервиса как сферы услуг. Классификация услуг населению	Групповая дискуссия/презентации/доклады
	СЗ 2.2.2 Сервис сферы отдыха и оздоровления	Групповая дискуссия/презентации/доклады
2.3.	СЗ 2.3.1 Экономическое развитие общества и основные типы потребления	Групповая дискуссия/презентации/доклады
	СЗ 2.3.2 Развитие рынка сферы услуг в условиях конкурентной борьбы и увеличения потребностей	Групповая дискуссия/презентации/доклады
	СЗ 2.3.3 Этапы формирования и реализации потребностей.	Контрольная работа
2.4.	СЗ 2.4.1 Стратегия развития сервиса	презентации

* ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

7.1. Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся,

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося

№ темы	Вид самостоятельной работы
1	*2*
1.1-2.3	Написание эссе
1.1-2.3	Подготовка докладов к семинарским занятиям
1.1-2.3	Научно-исследовательская работа
1.1-2.4	Контрольная работа №1,2
	Подготовка к экзамену

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.1 обеспечен методическими материалами.

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Сервисология» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

– лекция-дискуссия (тема №1.1., 1.3, 2.1);
– проблемная лекция (тема №1.4, 2.2, 2.3, 2.4);
– освоение методик изучения потребностей человека (тема № 1.1, 1.2,1.3)
– групповая дискуссия

Далее дается краткое описание перечисленных методов обучения, используемых в учебном процессе.

1. Проблемные лекции. На этой лекции новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска ее решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения. Суть проблемной лекции заключается в том, что преподаватель в начале и по ходу изложения учебного материала создает проблемные ситуации и вовлекает слушателей в их анализ. Разрешая противоречия, заложенные в проблемных ситуациях, обучаемые самостоятельно могут прийти к тем выводам, которые преподаватель должен сообщить в качестве новых знаний.
2. Семинары в диалоговом режиме - форма учебно-практических занятий, при которой студенты обсуждают сообщения, доклады и рефераты, выполненные ими по результатам учебных или научных исследований, публичное обсуждение информации под руководством преподавателя.
3. Психологические тесты - это специализированные методы психологического диагностического исследования, применяя которые можно получить точную количественную или качественную характеристику изучаемого явления
4. Групповые дискуссии по проблемам формирования потребностей человека, развитию сервиса в России и за рубежом - коллективное обсуждение проблемы, конечной целью которого является достижение определенного общего мнения по проблемам формирования потребностей и развитию сервиса. В ходе дискуссии происходит коллективное сопоставление мнений, оценок, информации по обсуждаемой проблеме. Психологическая ценность дискуссии состоит в том, что благодаря принципу обратной связи и мастерству руководителя каждый участник получает возможность увидеть, как по-разному можно подойти к решению одной и той же проблемы, как велики индивидуальные различия людей в восприятии и интерпретации одних и тех же ситуаций.
5. Обсуждение результатов работы научной работы - В ходе обсуждения необходимо сопоставить полученные результаты с рабочей гипотезой и определить, соответствуют ли они изначально высказанному предположению, как полученные данные соотносятся с имеющимися данными других авторов (научных статей), к каким выводам подводит это сопоставление и т. п.
6. Анализ российских и иностранных научных публикаций и материалов периодической печати, посвященных вопросам сервисной деятельности. Результатом такого анализа является написание эссе.
7. На лекциях-дискуссиях диалог строится не только на вопросах преподавателя, но и бакалавров, что активнее позволяет вовлечь студентов в процесс.

9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Казакевич Т. А. — 2-е изд. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2018 .— 188 с. — (Университеты России)	Основная		ЭБС Юрайт.
Кулибанова, В.В. Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс] : Учебник и практикум / Кулибанова В.В. — Электрон. дан. — Москва :	Основная		ЭБС Юрайт..

Издательство Юрайт, 2018 .— 259 с.— (Бакалавр. Академический курс) .			
Таранова, И.В. Сервисология [Электронный ресурс]: Учебник./И.В. Таранова. —Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет: Издательство «АГРУС», 2013 .— 296 с.	Основная		ЭБС ZNANIUM.
Назиров, А.Э. Человек и его потребности [Электронный ресурс]: Учебник / А. Э. Назиров .— Санкт-Петербург : Интермедия, 2012 .— 439 с.	Дополнительная		ЭБС Айбукс.
Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник /Ж.А. Романович .— 6 .— Москва : Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2017 .— 284 с.	Дополнительная		ЭБС ZNANIUM.

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД
1	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2	Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru
3	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

№	Наименование ИСС
1	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru)
2	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru)
3	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru)
4	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
5	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
6	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
7	Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru

9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

№ п/п	Наименование ПО

1	Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г
2	Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г)
3	7-Zip (freeware)

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).