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_____20_18_г.

СЕРВИСОЛОГИЯ

Рабочая программа дисциплины

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы	Организация и управление в индустрии туризма
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Составитель:
_____/ к.э.н., доцент Кучумов А.В.

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....5
6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА....7
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ....7
7.1 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины....7
7.2 Организация самостоятельной работы....8
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ....8
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ....9
9.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины....9
9.2 Материально-техническое обеспечение учебного процесса....10
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 дисциплины: формирование специалиста в области туризма, обладающего системными знаниями о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества.

Задачи:

- усвоение специфики человеческих потребностей;
- освоение содержания классических философских учений о человеке;
- овладение базовыми принципами, категориями и методам философской антропологии;
- усвоение системы социокультурных потребностей;
- формирование навыков анализа структуры, динамики и системы мотивации деятельности социального субъекта;
- овладение методологией удовлетворения потребностей в сфере туристических услуг;
- выработка креативных навыков в области профессиональной деятельности.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.Б "Сервисология" относится к базовой части Блока 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)
ОПК-3 – способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Второй уровень (углубленный) **(ОПК-3) –2**	**Знать:** основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной, в т.ч. туристской активностью человека; основные классификации услуг и их характеристики; базовые модели потребительского поведения в туризме и основные типы потребителей; факторы влияния на потребительское поведение-принципы и методы организации процесса обслуживания; принципы и методы организации контактной зоны в процессе обслуживания; взаимосвязь между удовлетворенностью потребителя и качеством услуги предприятия туристской индустрии. **З2 (ОПК-3)** **Уметь:** диверсифицировать процесс обслуживания с учетом потребностей и специфических запросов потребителей; организовать эффективное взаимодействие

		в контактной зоне обслуживания, учитывающее специфику формирования клиентурных отношений в индустрии туризма с учетом социальных, экономических, культурных и психологических особенностей потребителей и факторов влияния на потребительское поведение; проводить оценку удовлетворенности потребителя и контроль качества обслуживания и параметров его технологических процессов. **У2 (ОПК-3)** **Владеть:** демонстрировать способность организации процесса обслуживания с учетом природных и социальных факторов; факторов влияния на потребительское поведение; способами оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии; инструментами контроля качества услуг туристской индустрии; способами и инструментами разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта во взаимодействии персонала с потребителем. **В2 (ОПК-3)**

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет – 4 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	Объем дисциплины (ак. часы)			
	Контактная работа			СРО
	ЗЛТ	ПЗ	ЛР	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1. Развитие представление о человеке в истории культуры	1	1	-	4
2. Природа и сущность человека	1	1	-	2
3. Ипостаси бытия человека: индивид, личность, индивидуальность, субъект	2	2	-	6
4. Западная и отечественная философская антропология	2	4	-	6
5. Деятельность как процесс удовлетворения человеческих потребностей	2	2	-	2
6. Структура и динамика деятельности	2	2	-	2
7. Детерминация человеческой деятельности: система мотивации	2	4	-	6
8. Развитие представлений о потребностях в истории культуры	2	2	-	6
9. «Коперниканский переворот» в понимании категории «потребность»	2	2	-	4
10. Структура, классификация и динамика потребностей	2	4	-	4
11. Человеческие потребности и теория ценностей	2	4	-	6
12. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	2	4	-	6
Всего по дисциплине:	22	32	-	54

*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

Тема 1. Развитие представление о человеке в истории культуры.

Теория потребностей, по общему признанию специалистов в этой области, основана на понимании природы и сущности человека. Представление о человеке эволюционировали в процессе накопления социального опыта и развития культуры. В каждую конкретно-историческую эпоху понимание, что есть человек, формировалось в контексте предметного поля философии, образующего соответствующую исторической ситуации философскую картину мира. Возрастной принцип анализа истории культуры и мировоззрения. В древневосточной культуре и античности человек раскрывается в координатах «микрокосм – макрокосм» под знаком эстетико-космологической идеи и космоцентризма; в Средневековье – в координатах «человек – Бог» под знаком теологической идеи и теоцентризма; в эпоху Ренессанса – в координатах «человек – общество» под знаком гуманистической идеи и антропоцентризма; в эпоху Нового времени – в координатах «человек – природа» под знаком естественно-научной идеи и наукоцентризма; в период промышленной революции немецкая классическая философия исследует соотношение субъекта с его собственной деятельностью под знаком идеи субъективности и субъектоцентризма; в постиндустриальном обществе исследуется соотношение субъективного и объективного факторов под знаком идеи свободы и принципа ответственности человека.

Тема 2. Природа и сущность человека.

Представление о человеке как социально-природном существе. Био-психо-социальные свойства человека как целостное раскрытие его природы. Система атрибутов человека. Социальная сущность человека.

Тема 3. Ипостаси бытия человека: индивид, личность, индивидуальность, субъект.

Человек как представитель вида Homo Sapiens. «Индивид» - категория для отражения природной стороны бытия человека. Индивидуальность в био-психо-социальном измерении. Личность как система социальных отношений. Понятие личностной индивидуальности. Человек в роли объекта и субъекта. Субъект – активное самодеятельное начало процесса деятельности.

Тема 4. Западная и отечественная философская антропология.

Философская антропология как специализированное направление. Предмет философской антропологии. И. Кант и А.Н. Радищев - основоположники современной философской антропологии; общее и особенное в их учении. Соотношение естественно-научной и «прагматической» философии. Школа немецкой философской антропологии XX в.: М. Шелер, А. Гелен, Х. Плеснер. Философско-антропологические идеи российских органицистов и космистов. Система теоретико-методологических и мировоззренческих принципов в их учении. Космическая функция человека.

Тема 5. Деятельность как процесс удовлетворения человеческих потребностей.

Этимология понятия «деятельность». Деятельность в общенаучном и социальном смысле. Исследование основных аспектов деятельности человека в немецкой классической философии: активность индивидуального сознания, творение культуры, художественно-эстетическое и научное творчество, трансцендентальная и эмпирически наблюдаемая деятельность человека.

Эволюция понимания деятельности в российском органицизме и космизме: от «субстанциального деятеля» как универсального принципа активности всех элементов структуры бытия до собственно человеческой деятельности. Деятельностный подход к единому природно-социальному организму. Сущностный смысл процесса деятельности.

Тема 6. Структура и динамика деятельности.

Основные элементы в структуре деятельности: субъект и объект, цель, потребность, интерес, ценности и идеалы, условия и средства, результат. Основное внутреннее противоречие процесса деятельности, продуцирующее её энергию. Субъективный и объективный фактор: их сущность, структура и взаимосвязь в процессе человеческой деятельности.

Тема 7. Детерминация человеческой деятельности: система мотивации.

Этимология понятий «мотив» и «стимул». Принцип детерминизма в механистическом и диалектическом понимании. Свобода и необходимость. Фатализм и волюнтаризм.

Система мотивации человеческой деятельности: цель, интерес, потребность, ценности и идеалы. Соотношение потребностей, желаний и вожделения. Социокультурная детерминация человеческой деятельности.

Тема 8. Развитие представлений о потребностях в истории философии.

Понимание потребностей в древневосточной, античной, средневековой культуре, в эпоху Возрождения, Нового времени, в период промышленной революции и постиндустриального общества. Трактовка потребностей в контексте созерцательного и деятельностного типов мировоззрения. Технократизм и потребительская идеология современного общества.

Тема 9. «Коперниканский переворот» в понимании категории «потребность».

Категория «потребность» в общеупотребительном смысле. Диалектика сущности и явления в открытии Н. Коперника, в концепции И. Канта и в понимании потребностей. Потребность на уровне явления как нужда или недостаток чего-либо, необходимого для поддержания жизнедеятельности. Сущность потребности – это избыток или полнота природы человека, т.е. развитость его биологических, психических и социальных свойств. Тайна формирования потребностей в их сущности.

Тема 10. Структура, классификация и динамика потребностей.

Структура потребностей, обусловленная природой и сущностью человека. Многообразие подходов к классификации потребностей в соответствии с критериями, вытекающими из целей конкретных многоаспектных исследований процесса человеческой деятельности.

Шкала У. Маслоу. Классификация потребностей в психологии. Философская классификация.

Естественные (витальные) потребности. Потребность в пище, жилище, жизненно важные потребности организма, сексуальные потребности. Материальные потребности. Доходы и уровень жизни. Планирование материальных потребностей. Качество жизни.

Духовные потребности, их специфика. Духовность как стремление преодолеть потребительскую психологию, преодолеть себя, подняться на новый уровень свободы. Потребность в саморазвитии, самовыражении и самореализации. Потребность в смысле жизни.

Социальные потребности. Потребность в общении, самоутверждении в коллективе и обществе. Потребность в публичной власти.

Разумные потребности. Информационные потребности. Возвышенные и извращенные потребности.

Взаимосвязь общественных, групповых и индивидуальных потребностей.

Стратегический, тактический и оперативный периоды в динамике потребностей.

Тема 11. Человеческие потребности и теория ценностей.

Аксиология. Ценность и истина. Ценность и полезность. Ценность и цель. Ценности и идеалы. Роль ценностей в жизни общества и человека. Ценности социальных групп: правовые, политические, религиозные. Эстетические и нравственные ценности личности. Два уровня нравственных ценностей: межличностный и личностно-

коллективный. Иерархия ценностей в социокультурном пространстве. Диалектика социализации, культурации и самоопределения человека.

Тема 12 Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.

Индивидуальные и социальные способы удовлетворения потребностей. Исторические этапы формирования сферы услуг и сервиса. Сервисология как междисциплинарная область и её философско-методологические основания. Стратегия развития рынка услуг посредством формирования разумных потребностей.

6. ЗАНЯТИЯ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

№ темы	Тема занятия	Вид занятия/ Оценочное средство
1	*2*	*3*
1	СЗ: Проблема человека в хронологически последовательных эпохах истории культуры	Доклад
2	СЗ: Система биопсихосоциальных свойств человека	Дискуссия
3	СЗ: Человек как индивид, личность, индивидуальность, субъект	Доклад
4	СЗ: Предмет и методология современной философской антропологии	Дискуссия
	СЗ: Школа немецкой философской антропологии XX в.	Доклад
5	СЗ: Категория «деятельность» в контексте теоретического познания	Дискуссия
6	СЗ: Соотношение субъективного и объективного факторов в процессе деятельности	Дискуссия
7	СЗ: Система мотивации деятельности человека	Доклад
	СЗ: Виды мотивации в организации	Доклад
8	СЗ: Возрастной принцип анализа эволюции потребностей в истории человечества	Доклад
9	СЗ: Потребность на уровне явления и на уровне сущности	Дискуссия
10	СЗ: Виды потребностей и их характеристика	Доклад
	СЗ: Жизненный цикл потребности в условиях сервисной экономики	Доклад
11	СЗ: Потребности в системе аксиологии	Дискуссия
	СЗ: Иерархия ценностей в социокультурном пространстве.	Доклад
12	СЗ: Философско-методологические основания сервисологии	Дискуссия
	СЗ: Стратегии развития рынка услуг	Доклад

*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	чтение и составление конспектов текстов источников;
2	подготовка презентаций по курсу дисциплины
3	подготовка рефератов, контрольных работ по курсу дисциплины
4	подготовка к групповой дискуссии
6	подготовка к устному сообщению

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:

1. Дискуссия «Категория «деятельность» в контексте теоретического познания» (тема №5).

2. Дискуссия «Соотношение субъективного и объективного факторов в процессе деятельности» (тема №6).

3.Проблемная лекция ««Коперниканский переворот» в понимании категории «потребность»» (тема №9).

4.Проблемная лекция «Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей» (тема №12).

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**
1. Бурняшева Л.А. Сервисология (Человек и его потребности) .— Москва : КноРус, 2017 . — 424 с.	основная	-	ЭБС BOOK.ru.
2. Даниленко Н.Н. Сервисология. — Москва : КноРус, 2019 .— 219 с.	основная	-	ЭБС BOOK.ru.
3. Сфера услуг в современной экономике : [монография] / [Е.О.Валеева и др.] ; под ред. Г.А.Карповой, М.Д.Сущинской.— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2016 .— 114 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru .	дополнительная	5	ЭБ OPAC.UNECON.RU
4. Генкин, Б. М. Человек и его потребности : учеб. пособие / Б. М. Генкин. - Москва : Норма: ИНФРА-М, 2019. - 256 с. - ISBN 978-5-91768-348-5. - Текст : электронный.	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).