

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Вятский государственный университет»
(ВятГУ)
г. Киров

Утверждаю
Директор/Декан Соболева О. Н.



Номер регистрации
РПД_3-43.03.02.01_2018_92783
Актуализировано: 12.05.2021

Рабочая программа дисциплины
Сервисология

	наименование дисциплины
Квалификация выпускника	Бакалавр
Направление подготовки	43.03.02 шифр
	Туризм наименование
Направленность (профиль)	3-43.03.02.01 шифр
	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг наименование
Формы обучения	Очная наименование
Кафедра-разработчик	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование
Выпускающая кафедра	Кафедра туризма и управления персоналом (ОРУ) наименование

Сведения о разработчиках рабочей программы дисциплины

Касанов Антон Сергеевич

ФИО

Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины	Изучение разнообразных человеческих потребностей. Их развитие, анализ и удовлетворение посредством современных технологий сферы услуг.
Задачи дисциплины	<ul style="list-style-type: none"> • Изучение сущности и видов человеческих потребностей; • Знакомство с процессом принятия потребительских решений; • Изучение основ обслуживания клиентов.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Компетенция УК-5

Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах		
Знает	Умеет	Владеет
этнические, культурные особенности общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; о человеке, как социально-природном существе; об источниках активности личности; классификацию потребностей; концепции, изучающие целостного человека; потребности в сервисе, о связи индивидуальных потребностей с социальной активностью человека, этнические потребности и др.	на основании этнических, культурных особенностей общества определять потребности человека; классифицировать потребности; формировать свои потребности; определять потребности по критериям, изучаемым в курсе у себя и у других людей; характеризовать самоактуализирующуюся личность	навыками восприятия этнических, культурных особенностей общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах и определения их потребностей

Структура дисциплины
Тематический план

№ п/п	Наименование разделов дисциплины	Шифр формируемых компетенций
1	Основные понятия науки сервисологии, потребности человека в историческом развитии	УК-5
2	Сущность и виды потребностей в современном обществе	УК-5
3	Потребности в индустрии в туризма	УК-5
4	Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	УК-5

Формы промежуточной аттестации

Зачет	Не предусмотрен (Очная форма обучения)
Экзамен	1 семестр (Очная форма обучения)
Курсовая работа	Не предусмотрена (Очная форма обучения)
Курсовой проект	Не предусмотрена (Очная форма обучения)

Трудоемкость дисциплины

Форма обучения	Курсы	Семестры	Общий объем (трудоемкость)		Контактная работа, час	в том числе аудиторная контактная работа обучающихся с преподавателем, час				Самостоятельная работа, час	Курсовая работа (проект), семестр	Зачет, семестр	Экзамен, семестр
			Часов	ЗЕТ		Всего	Лекции	Семинарские, практические занятия	Лабораторные занятия				
Очная форма обучения	1	1	144	4	72.5	36	18	18	0	71.5			1

Содержание дисциплины

Очная форма обучения

Код занятия	Наименование тем занятий	Трудоемкость, академических часов
Раздел 1 «Основные понятия науки сервисологии, потребности человека в историческом развитии»		39.00
Лекции		
Л1.1	Предмет, методы и основные понятия науки сервисологии	2.00
Л1.2	Сущность, содержание и функции потребностей	2.00
Л1.3	Взаимосвязь потребностей человека с его деятельностью и ценностями жизни и бытия	2.00
Семинары, практические занятия		
П1.1	Взаимосвязь ценностей и социального поведения	1.00
П1.2	Взгляды на потребности человека в Древности и в Осевое время	1.00
П1.3	Взгляды на потребности человека в Новое время, в XIX и XX веке	1.00
П1.4	Взгляды на потребности человека в Античности и Средневековье	1.00
П1.5	Контрольная работа по модулю 1	1.00
Самостоятельная работа		
С1.1	Подготовка к практическим и семинарским занятиям	8.00
С1.2	Подготовка к текущей аттестации	8.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР1.1	Контактная внеаудиторная работа	12.00
Раздел 2 «Сущность и виды потребностей в современном обществе»		42.00
Лекции		
Л2.1	Факторы внутренней и внешней среды, влияющие на потребительское поведение	2.00
Л2.2	Модели потребительского поведения человека	2.00
Л2.3	Процесс принятия потребительских решений	2.00
Л2.4	Классификация человеческих потребностей	2.00
Семинары, практические занятия		
П2.1	Факторы, влияющие на потребительское поведение	1.00
П2.2	Модели потребительского поведения человека	1.00
П2.3	Процесс принятия потребительских решений	1.00
П2.4	Контрольная работа по модулю 2	1.00
П2.5	Классификация потребностей с точки зрения физиологических особенностей человека	1.00
П2.6	Классификация потребностей в социально-психологическом аспекте	1.00
Самостоятельная работа		
С2.1	Подготовка к практическим и семинарским занятиям	8.00

C2.2	Подготовка к текущей аттестации	8.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР2.1	Контактная внеаудиторная работа	12.00
Раздел 3 «Потребности в индустрии в туризме»		36.00
Лекции		
ЛЗ.1	Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности	2.00
ЛЗ.2	Особенности потребностей людей в туристической индустрии	2.00
Семинары, практические занятия		
ПЗ.1	Сущность и роль туристских услуг	1.00
ПЗ.2	Классификация туристских услуг. Структура индустрии туризма	2.00
ПЗ.3	Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности	2.00
ПЗ.4	Контрольная работа по модулю 1	2.00
Самостоятельная работа		
СЗ.1	Подготовка к практическим и семинарским занятиям	8.00
СЗ.2	Подготовка к текущей аттестации	7.00
Контактная внеаудиторная работа		
КВР3.1	Контактная внеаудиторная работа	10.00
Раздел 4 «Подготовка и прохождение промежуточной аттестации»		27.00
Э4.1	Подготовка к сдаче экзамена	0.50
Э4.2	Сдача экзамена	24.00
КВР4.1	Консультация перед экзаменом	2.00
КВР4.2	Сдача экзамена	0.50
ИТОГО		144.00

Содержание дисциплины данной рабочей программы используется при обучении по индивидуальному учебному плану, при ускоренном обучении, при применении дистанционных образовательных технологий и электронном обучении (при наличии).

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное освоение дисциплины предполагает активное, творческое участие обучающегося на всех этапах ее освоения путем планомерной, повседневной работы. Обучающийся обязан посещать лекции, семинарские, практические и лабораторные занятия (при их наличии), получать консультации преподавателя и выполнять самостоятельную работу.

Изучение дисциплины следует начинать с проработки настоящей рабочей программы, методических указаний и разработок, указанных в программе, особое внимание уделить целям, задачам, структуре и содержанию дисциплины.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Тематика лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины.

Лекции – это систематическое устное изложение учебного материала. На них обучающийся получает основной объем информации по каждой конкретной теме. Лекции обычно носят проблемный характер и нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов.

Предполагается, что обучающиеся приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендованным программой. Часто обучающимся трудно разобраться с дискуссионными вопросами, дать однозначный ответ. Преподаватель, сравнивая различные точки зрения, излагает свой взгляд и нацеливает их на дальнейшие исследования и поиск научных решений. После лекции желательно вечером перечитать и закрепить полученную информацию, тогда эффективность ее усвоения значительно возрастает. При работе с конспектом лекции необходимо отметить материал, который вызывает затруднения для понимания, попытаться найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь за помощью к преподавателю.

Целью семинарских занятий является проверка уровня понимания обучающимися вопросов, рассмотренных на лекциях и в учебной литературе.

Целью практических и лабораторных занятий является формирование у обучающихся умений и навыков применения теоретических знаний в реальной практике решения задач; восполнение пробелов в пройденной теоретической части курса.

Семинарские, практические и лабораторные занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Для успешного участия в семинарских, практических и лабораторных занятиях обучающемуся следует тщательно подготовиться.

Основной формой подготовки обучающихся к практическим (лабораторным) занятиям является самостоятельная работа с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными и т.п.

Изучив конкретную тему, обучающийся может определить, насколько хорошо он в ней разобрался. Если какие-то моменты остались непонятными, целесообразно составить список вопросов и на занятии задать их преподавателю. Практические (лабораторные) занятия предоставляют обучающемуся возможность творчески раскрыться, проявить инициативу и развить навыки публичного ведения дискуссий и общения.

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя выполнение различного рода заданий (изучение учебной и научной литературы, материалов лекций, систематизацию прочитанного материала, подготовку контрольной работы, решение

задач, подготовка докладов, написание рефератов, публикация тезисов, научных статей, подготовка и защита курсовой работы / проекта и другие), которые ориентированы на глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

Обучающимся рекомендуется систематически отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки.

Внутренняя система оценки качества освоения дисциплины включает входной контроль уровня подготовленности обучающихся, текущий контроль успеваемости, промежуточную аттестацию, направленную на оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине (в том числе результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) при наличии).

При проведении промежуточной аттестации обучающегося учитываются результаты текущего контроля, проводимого в течение освоения дисциплины.

Процедура оценивания результатов освоения дисциплины осуществляется на основе действующих локальных нормативных актов ФГБОУ ВО «Вятский государственный университет», с которыми обучающиеся ознакамливаются на официальном сайте университета www.vyatsu.ru.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины, в том числе учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося по дисциплине

Учебная литература (основная)

- 1) Охотина, Н. М. Сервисология : учебное пособие / Н.М. Охотина. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 116 с. - ISBN 978-5-8158-1897-2 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 2) Сервисология. - Санкт-Петербург : СПбГУ ГА. - Текст : электронный. Ч. 1. - Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2016. - 183 с. - Б. ц. - URL: <https://e.lanbook.com/book/145615> (дата обращения: 15.05.2020). - Режим доступа: ЭБС Лань.
- 3) Балакина, Юлия Юрьевна. Человек и его потребности (Сервисология) : учеб. пособие / Ю. Ю. Балакина. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 285 с. : ил., табл. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 280-282. - ISBN 978-5-222-17468-5 : 252.80 р. - Текст : непосредственный.
- 4) Андреев, Е. А. Сервисология : учебное пособие / Е.А. Андреев. - Челябинск : ЧГАКИ, 2014. - 98 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-94839-479-4 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491235/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.

Учебная литература (дополнительная)

- 1) Сервисология : метод. указания для подготовки к семинарским занятиям: для студентов направления подготовки 100100 "Сервис" / ВятГУ, СЭФ, каф.ЭиП ; сост. Л. К. Прокопенко. - Киров : ВятГУ, 2010. - 22 с. - Б. ц. - URL: <https://lib.vyatsu.ru>. - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
- 2) Третьякова, О. Человек и его потребности (сервисология) : учебное пособие / О. Третьякова. - Тюмень : Тюменский государственный университет, 2013. - 104 с. : ил. - Библиогр.: с. 85. - ISBN 978-5-400-00819-1 : Б. ц. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574237/> (дата обращения: 24.03.2020). - Режим доступа: ЭБС Университетская библиотека ONLINE. - Текст : электронный.
- 3) Деветьярова, Ирина Петровна. Сервисология : учеб. пособие для студентов направлений 100100.62, 101100.62, 100400.62 / И. П. Деветьярова ; ВятГУ, ФЭМ, каф.СТД. - Киров : ВятГУ, 2014. - 132 с. - Загл. с титул. экрана. - Б. ц. - URL: <https://lib.vyatsu.ru> (дата обращения: 11.04.2013). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

Электронные образовательные ресурсы

- 1) Портал дистанционного обучения ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <http://mooc.do-kirov.ru/>
- 2) Раздел официального сайта ВятГУ, содержащий описание образовательной программы [электронный ресурс] / - Режим доступа: https://www.vyatsu.ru/php/programms/eduPrograms.php?Program_ID=3-43.03.02.01
- 3) Личный кабинет студента на официальном сайте ВятГУ [электронный ресурс] / - Режим доступа: <https://new.vyatsu.ru/account/>
- 4) Единое окно доступа к образовательным ресурсам <http://window.edu.ru/>

Электронные библиотечные системы (ЭБС)

- ЭБС «Научная электронная библиотека eLIBRARY» (<http://elibrary.ru/defaultx.asp>)
- ЭБС «Издательства Лань» (<http://e.lanbook.com/>)
- ЭБС «Университетская библиотека online» (www.biblioclub.ru)
- Внутренняя электронно-библиотечная система ВятГУ (<http://lib.vyatsu.ru/>)
- ЭБС «ЮРАЙТ» (<https://urait.ru>)

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- ГАРАНТ
- КонсультантПлюс
- Техэксперт: Нормы, правила, стандарты
- Роспатент (<https://www1.fips.ru/elektronnye-servisy/informatsionno-poiskovaya-sistema>)
- Web of Science® (<http://webofscience.com>)

Материально-техническое обеспечение дисциплины

Демонстрационное оборудование

Перечень используемого оборудования
НОУТБУК LENOVO G555
ПЕРСОНАЛЬНЫЙ КОМПЬЮТЕР DEPO NEOS 460SE
Проектор BenQ MP720p

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, в том числе лицензионное и свободно распространяемое ПО (включая ПО отечественного производства)

№ п.п	Наименование ПО	Краткая характеристика назначения ПО
1	Программная система с модулями для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах «Антиплагиат.ВУЗ»	Программный комплекс для проверки текстов на предмет заимствования из Интернет-источников, в коллекции диссертация и авторефератов Российской государственной библиотеки (РГБ) и коллекции нормативно-правовой документации LEXPRO
2	Microsoft Office 365 ProPlusEdu ALNG SubsVL MVL AddOn toOPP	Набор веб-сервисов, предоставляющий доступ к различным программам и услугам на основе платформы Microsoft Office, электронной почте бизнес-класса, функционалу для общения и управления документами
3	Office Professional Plus 2016	Пакет приложений для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных, презентациями
4	Windows Professional	Операционная система
5	Kaspersky Endpoint Security для бизнеса	Антивирусное программное обеспечение
6	Справочная правовая система «Консультант Плюс»	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
7	Электронный периодический справочник ГАРАНТ Аналитик	Справочно-правовая система по законодательству Российской Федерации
8	Security Essentials (Защитник Windows)	Защита в режиме реального времени от шпионского программного обеспечения, вирусов.
9	МойОфис Стандартный	Набор приложений для работы с документами, почтой, календарями и контактами на компьютерах и веб браузерах

Обновленный список программного обеспечения данной рабочей программы находится по адресу:
https://www.vyatsu.ru/php/list_it/index.php?op_id=92783