

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Кумертауский филиал  
федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»  
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

ДИСЦИПЛИНЫ

*«Б1.Д.Б.24 Сервисология»*

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

*43.03.02 Туризм*

*(код и наименование направления подготовки)*

*Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма*  
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

*Бакалавр*

Форма обучения

*Очная*

Кумертау 2024

**Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.24 Сервисология» /сост. З.Р. Ахмадиева  
- Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024**

Рабочая программа предназначена обучающимся очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

© Ахмадиева З.Р., 2024

© Кумертауский филиал ОГУ, 2024

## 1 Цели и задачи освоения дисциплины

**Цель** освоения дисциплины: формирование у обучающихся знаний об услугах, обслуживании и потребностях, как основных категориях сервисологии, что способствует эффективной организации туристской деятельности.

### Задачи:

- изучить основные понятия дисциплины и их взаимосвязь с другими науками;
- рассмотреть место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей;
- расширять кругозор, повышать культурно-образовательный и интеллектуальный уровень обучающихся.

## 2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.2 История России*

Постреквизиты дисциплины: *Б1.Д.Б.10 Тайм-менеджмент, Б1.Д.Б.15 Основы экономики и финансовой грамотности, Б1.Д.Б.21 Маркетинг в сфере услуг, Б1.Д.Б.27 Сервисная деятельность, Б1.Д.Б.28 Социология и психология управления, Б1.Д.Б.29 Мотивация трудовой деятельности, Б1.Д.В.7 Стандарты обслуживания*

## 3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5-В-2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира, включая мировые религии, философские и этические учения	<b><u>Знать:</u></b> основы сервисной тематики <b><u>Уметь:</u></b> определять мотивы потребителей, в том числе и с позиции межкультурного разнообразия общества <b><u>Владеть:</u></b> системным подходом к созданию клиентоориентированных отношений с учетом межкультурного разнообразия общества

## 4 Структура и содержание дисциплины

### 4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 академических часов) Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	1 семестр	всего
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа:</b>	<b>34,25</b>	<b>34,25</b>
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ)	16	16
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
<b>Самостоятельная работа:</b> - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий); - подготовка к практическим занятиям; - подготовка к рубежному контролю)	<b>73,75</b>	<b>73,75</b>
<b>Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)</b>	<b>зачет</b>	

Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Сервисология как наука об индивидуализации потребностей	27	4	4	-	19
2	Основные потребности человека	27	4	4	-	19
3	Потребительское поведение	27	6	4	-	19
4	Сервис как сфера обслуживания	27	4	4	-	17
	Итого:	108	18	16	-	74
	Всего:	108	18	16	-	74

### 4.2 Содержание разделов дисциплины

#### Раздел 1 Сервисология как наука об индивидуализации потребностей

Предмет сервисологии и ее взаимосвязь с другими науками о человеке и обществе. Общая характеристика сферы социокультурного сервиса. Основные понятия сервисологии: «человек», «услуга», «обслуживание», «сервис», «потребность» и др. с позиции межкультурного разнообразия общества. Услуга как полезное действие и её социальная роль в обществе. Основные характеристики услуги. Классификация услуг.

#### Раздел 2 Основные потребности человека

Представления о потребностях человека в философском, социально-психологическом, экономическом аспектах. Содержание понятия «потребность». Основные потребности человека. Теории потребностей. Виды потребностей. Психофизиологические характеристики человека (основы оценки психофизиологических качеств человека), направленность личности и его мотивация. Взаимосвязь основных потребностей и психофизиологических характеристик человека.

### Раздел 3 Потребительское поведение

Основные подходы к исследованию людей как потребителей. Типы потребителей. Установки и поведение потребителя. Факторы влияния на потребителя. Индивидуальные и социальные факторы потребительского выбора. Культура и потребительское поведение: влияние культуры и субкультуры на потребительские предпочтения. Модели потребительского поведения человека. Осознание проблемы, поиск информации, оценка альтернативы, процессы, следующие за покупкой. Реклама, убеждения, манипуляции общественным сознанием. Комплексный характер принятия решений потребителем.

### Раздел 4 Сервис как сфера обслуживания.

Сервис и сервисная деятельность. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей. Классификация видов сервиса. Формы обслуживания потребителей. Потребительские предпочтения и причины их возникновения. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности по запросу потребителя. Сервисное пространство обслуживания как контактная зона и его основные ресурсы (человеческие, материальные, инфокоммуникационные, административные, уникальность и оригинальность), характеристика ресурсов.

#### 4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1,2	1	Сервисология как учебная дисциплина	4
3,4	2	Основные потребности человека	4
5,6	3	Потребительское поведение	4
7,8	4	Сервис как сфера обслуживания	4
		Итого:	16

### 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

#### 5.1 Основная литература

1 Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — режим доступа: <https://urait.ru/bcode/54360>

2 Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/543570>

#### 5.2 Дополнительная литература

1 Брейтман, А. С. Сервисология : учебное пособие / А. С. Брейтман. — Хабаровск : ДВГУПС, 2020. — 105 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/179370>

2 Зубова, О. Г. Сервисология : учебное пособие / О. Г. Зубова. — Волгоград: Волгоградский ГАУ, 2018. — 92 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/112366>

3 Коноплева, Н. А. Человек и его потребности в рыночной модели культуры : учебное пособие : [16+] / Н. А. Коноплева. — 2-е изд., доп. Электронная версия печатного издания. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 250 с. : табл., ил. — Режим доступа: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599892>. — ISBN 978-5-4499-1328-9. — DOI 10.23681/599892.

### 5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2024
2. Вопросы философии: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2024
3. Интеллект. Инновации. Инвестиции: журнал. - Оренбург: ОГУ, 2024
4. Маркетинг и маркетинговые исследования: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2024
5. Социологические исследования: журнал. - М.: Агентство «Роспечать», 2024
6. Туризм: право и экономика: журнал. – М.: Агентство «Роспечать», 2024

### 5.4 Интернет-ресурсы

1. <http://gumer.info> – электронная библиотека по истории, психологии, культуре;
2. <http://cyberleninka.ru/journal/n/sovremennye-problemy-servisa-i-turizma> – научная электронная библиотека;
3. <http://elibrary.ru>-Научная электронная библиотека
4. <http://www.biblioclub.ru/>- Университетская библиотека онлайн
5. <https://urait.ru/>- Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ
6. <https://www.lektorium.tv/mooc> - «Лекториум», MOOK: «Основы успешного делового общения»
7. <https://universarium.org/catalog> - «Универсариум», Курсы, MOOK: «Российские потребители: как мы потребляем?»
8. <http://www.dist-cons.ru/modules/qualmanage/section-> Портал по сервисологии

### 5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- 1 Операционная система РЕД ОС;
- 2 Пакет офисных приложений LibreOffice;
- 3 Свободный файловый архиватор R 7-Zip.
- 4 Бесплатное средство просмотра файлов PDF Adobe Reader
- 5 Бесплатный российский интернет-обозреватель Яндекс. Браузер- <https://yandex.ru/>
- 6 Автоматизированная интерактивная система сетевого тестирования - АИССТ (зарегистрирована в РОСПАТЕНТ, Свидетельство о государственной регистрации программы для ЭВМ №2011610456, правообладатель – Оренбургский государственный университет), режим доступа - <http://aist.osu.ru>
- 7 Антивирус Dr.Web Desktop Security Suite
- 8 <https://internet.garant.ru/>- электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ГА-РАНТ Универсал+)

### 6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные и практические занятия проводятся в учебных аудиториях.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду филиала и ОГУ.

**ЛИСТ  
согласования рабочей программы**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм  
код и наименование

Профиль: Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма

Дисциплина: Б1.Д.Б.24 Сервисология

Форма обучения: очная  
(очная, очно-заочная)

Год набора 2024

РЕКОМЕНДОВАНА на заседании кафедры экономики  
наименование кафедры

протокол № 1 от «29» 08 2024 г.

Ответственный исполнитель, и.о. зав. кафедрой экономики  
З.Р.

наименование кафедры  
подписи



подпись

Ахмадиева

расшифровка

*Исполнители:*

Доцент кафедры экономики  
должность



подпись

Ахмадиева З.Р.

расшифровка подписи

ОДОБРЕНА на заседании НМС, протокол № 1 от «30» 08 2024 г.

Председатель НМС



подпись

Л.Ю. Полякова

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. кафедрой экономики \_\_\_\_\_



подпись

З.Р. Ахмадиева

расшифровка подписи

Заведующий библиотекой \_\_\_\_\_



подпись

С.Н. Козак

расшифровка подписи