

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет имени В.А. Бондаренко»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики



УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УМиНР
Полякова Л.Ю.
(подпись, расшифровка подписи)

"17" 06 2026 г.

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

Заочная

Кумертау 2026

**Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.Б.24 Сервисология» /сост. З.Р. Ахмадиева
- Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2026**

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



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: *Отсутствуют*

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.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	<u>Знать:</u> -основы сервисной тематики <u>Уметь:</u> -определять мотивы потребителей, в том числе и с позиции межкультурного разнообразия общества <u>Владеть:</u> -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
Общая трудоёмкость	108	108
Контактная работа:	8,25	8,25
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия (ПЗ)	4	4
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа:	99,75	99,75
- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;	79,75	79,75
- изучение разделов массового открытого онлайн-курса « <u>Российские потребители: как мы потребляем</u> »;	10	10
- подготовка к практическим занятиям;	10	10
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	

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	2	-		25
2	Основные потребности человека	27	-	2		25
3	Потребительское поведение	27	2	-		25
4	Сервис как сфера обслуживания	27	-	2		25
	Итого:	108	4	4		100
	Всего:	108	4	4		100

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	Основные потребности человека	2
2	4	Сервис как сфера обслуживания	2
		Итого:	4

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

1 Бражников, М. А. Сервисология: учебник для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/588232>

2 Черников, В. Г. Сервисология: учебник для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/588209>

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 :

5.3 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/moos> – «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.

5.4 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» (ГАРАНТ 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: заочная
(очная, очно-заочная)

Год набора 2026

РЕКОМЕНДОВАНА на заседании кафедры экономики
наименование кафедры

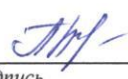
протокол № 11 от «11» 06 2026 г.

Ответственный исполнитель, и.о. зав. кафедрой экономики  Ахмадиева З.Р.
наименование кафедры подпись расшифровка

Исполнители:

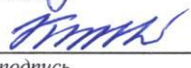
Доцент кафедры экономики  Ахмадиева З.Р.
должность подпись расшифровка подписи

ОДОБРЕНА на заседании НМС, протокол № 7 от «17» 06 2026 г.

Председатель НМС  Л.Ю. Полякова
подпись расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

И.о. зав. кафедрой экономики  З.Р. Ахмадиева
подпись расшифровка подписи

Заведующий библиотекой  С.Н. Козак
подпись расшифровка подписи