

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"

Кафедра туризма

Авторы-составители: **Шарифулин Сергей Ринатович**

Рабочая программа дисциплины
СЕРВИСОЛОГИЯ
Код УМК 94053

Утверждено
Протокол №10
от «06» мая 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Сервисология

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.01** Сервис

направленность Социально-культурный сервис

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Сервисология** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.01 Сервис (направленность : Социально-культурный сервис)

ПК.1 Способен использовать терминологию и методы сервисологии для научного исследования организации сервисных процессов с учетом потребностей потребителя

Индикаторы

ПК.1.1 Проводит исследования по заданной теме, используя сервисную научно-практическую терминологию и методологию

ПК.1.2 Выявляет потребности и психологические особенности потребителя, используя сервисные технологии и методы

ПК.1.3 Организует процесс сервиса с учетом требований потребителя

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	43.03.01 Сервис (направленность: Социально-культурный сервис)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	1
Объем дисциплины (з.е.)	4
Объем дисциплины (ак.час.)	144
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	56
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	28
Самостоятельная работа (ак.час.)	88
Формы текущего контроля	Защищаемое контрольное мероприятие (2) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (1)
Формы промежуточной аттестации	Экзамен (1 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Сервисология

В дисциплине рассматриваются основные термины и понятия сервисологии. Описано значение потребностей в удовлетворении индивида в услугах. Уделено внимание основным побудителям активности покупательского поведения. Представлены способы оценки уровня сервисности исполнителей для сервисной деятельности.

Общие положения теории сервисной деятельности

В данном разделе рассматриваются основные положения сервисологии как науки о сервисе бытия. Определение предмета, объекта, цели, задач дисциплины «Сервисология».

Введение в сервисологию

Определение предмета, объекта, цели, задач дисциплины «Сервисология». Постановка знаний о человеке и необходимость понимания значимости сервисной деятельности в жизнедеятельности общества.

Основные термины и понятия сервисологии

Основные термины и определения для всецелого, конструктивного осознания сервисологии в современной среде контакта и обслуживания.

Сервис и потребности

Теоретико-практический раздел.

Данный раздел посвящен изучению потребностей человека через призму сервисологии.

Характеристика потребностей человека и их классификация

Уделяется внимание важности удовлетворения потребностей человека. Потребности и их сущность. Классификация потребностей. Потребности социально - культурной и туристской деятельности.

Побудители активности покупательского поведения

В данной части студенты получают конкретную информацию касательно факторов, влияющих на покупательское поведение. Формы, виды, особенности и пути использования полученной информации от клиента на благо контакта в сервисной деятельности.

Основные характеристики сервиса

Практико-теоретический раздел

Представляет технологические аспекты сервисологии. Важные составляющие науки о сервисе: технологии, подходы, методы процесса обслуживания.

Особенности функционирования сервиса

Что такое сервис и для чего он нужен в современном обществе. Значение процесса обслуживания в удовлетворении потребностей индивида в услугах.

Оценка уровня сервисности для сервисной деятельности

Основные подходы к осуществлению анализа готовности работников к сервисной деятельности.

Приоритетные направления развития сервисной деятельности и потребность в кадрах. Сервисный подход.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Мальшина, Н. А. Сервисология: потребности человека : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина, Н. И. Ермакова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-394-03161-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/83145.html>
2. Таранова, И. В. Сервисология : учебник / И. В. Таранова, А. В. Трухачев. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. — 296 с. — ISBN 978-5-9596-0863-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/47350.html>

Дополнительная:

1. Мальшина, Н. А. Человек и его потребности : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 159 с. — ISBN 978-5-394-03574-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/90240.html>
2. Удальцова М. В., Наумова Е. В. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по специальностям сервиса / М. В. Удальцова, Е. В. Наумова. — Москва: ОМЕГА-Л, 2012, ISBN 978-5-370-02192-3.-1041.-Библиогр.: с. 104-105 (26 назв.)
3. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. — 146 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/9585>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<https://www.gost.ru/portal/gost/> Сайт Росстандарта

<https://srviso.ru/> Сервисная оценка

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Сервисология** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Офисный пакет приложений «LibreOffice», ALT Linux

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория для лекционных занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля оснащенная меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета. Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Сервисология**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ПК.1

Способен использовать терминологию и методы сервисологии для научного исследования организации сервисных процессов с учетом потребностей потребителя

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.1.1 Проводит исследования по заданной теме, используя сервисную научно-практическую терминологию и методологию</p>	<p>Знает основные термины Сервисологии и сервисные понятия необходимые для организации сервисных процессов, а также для построения компромиссного общения с потребителем</p>	<p align="center">Неудовлетворител Отсутствие знаний. Не знает основных понятий и терминов дисциплины, необходимых при формировании компетенции</p> <p align="center">Удовлетворительн Большинство основных понятий и терминов дисциплины знает. Не может применить понятия к практике</p> <p align="center">Хорошо Знает и понимает основные термины и понятия дисциплины. Однако, допускает отдельные пробелы в применении знаний при формировании примеров практики сервиса</p> <p align="center">Отлично Демонстрирует устойчивые знания понятий и терминов дисциплины. Может грамотно использовать понятия и термины при формировании примеров практики сервиса</p>
<p>ПК.1.2 Выявляет потребности и психологические особенности потребителя, используя сервисные технологии и методы</p>	<p>Знает основные психологические особенности потребителя Умеет применять свои знания в процессе сервисной деятельности Владеет подходами установления контакта с потребителем, основанных на знаниях психологических особенностях и потребностях потребителя</p>	<p align="center">Неудовлетворител Не знает виды классификаций потребностей и мотивов потребителя, необходимых для установления контакта с потребителем</p> <p align="center">Удовлетворительн Есть пробелы в понимании видов классификаций потребностей и мотивов потребителя, необходимых для установления контакта с потребителем.</p> <p align="center">Хорошо Демонстрирует знание видов классификаций потребностей и мотивов потребителя, необходимых для установления контакта с потребителем. Способен привести минимум два примера классификаций потребностей.</p> <p align="center">Отлично</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Знает от 4 видов классификаций потребностей и мотивов потребителя, необходимых для установления контакта с потребителем</p>
<p>ПК.1.2 Выявляет потребности и психологические особенности потребителя, используя сервисные технологии и методы</p>	<p>Знает побудители активности покупательского поведения. Умеет использовать основные виды вопросов процессе контакта</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не способен определить побудители активности покупательского поведения, допускает ошибки в характеристиках. Не знает основные виды вопросов процесса продаж и не способен привести примеры основных вопросов в ходе продаж «любого» возможного товара.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Имеет представление о побудителях активности покупательского поведения, ошибается в их видах, не может дать характеристику. Знает основные виды вопросов процесса контакта, но затрудняется привести примеры основных вопросов в ходе продаж «любого» возможного товара.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает побудители активности покупательского поведения, не допускает ошибок в характеристиках. Знает основные виды вопросов процесса контакта, но затрудняется привести примеры основных вопросов в ходе продаж «любого» возможного товара.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Точно определяет побудители активности покупательского поведения и не допускает ошибок в характеристике каждого. Знает основные виды вопросов процесса контакта и способен привести примеры основных вопросов в ходе продаж «любого» возможного товара.</p>
<p>ПК.1.3 Организует процесс сервиса с учетом требований потребителя</p>	<p>Знает как организовать процесс сервиса с учетом требований потребителя. Умеет работать в команде</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>Не способен определить ключевые позиции процесса продажи товара/услуги. Не умеет работать в команде и представить сценарий продажи товара/услуги.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>Имеет представление о ключевых позициях процесса продажи товара/услуги, ошибается</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>в их определении, не может дать характеристику каждого из имеющихся. Есть пробелы при работе в команде.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Знает, но допускает ошибки в определении ключевых позиции процесса продажи товара/услуги. Умеет работать в команде и представить сценарий продажи товара/услуги.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверено определяет ключевые позиции процесса продажи товара/услуги. Умеет работать в команде и представить сценарий продажи товара/услуги.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Очное

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 49 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 49 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.1.1 Проводит исследования по заданной теме, используя сервисную научно-практическую терминологию и методологию	Основные термины и понятия сервисологии Письменное контрольное мероприятие	Знание основных терминов и понятий по курсу сервисологии. Способность продемонстрировать при выполнении контрольных заданий. Может грамотно использовать понятия и термины при формировании примеров практики сервиса
ПК.1.2 Выявляет потребности и психологические особенности потребителя, используя сервисные технологии и методы	Характеристика потребностей человека и их классификация Защищаемое контрольное мероприятие	Демонстрация готовности к разработке продуктов и процесса предоставления услуг в профессиональной деятельности. Умение использовать знаний о способах эффективного выявления потребностей потребителя и демонстрация навыков в видеоролике (как результат выполненного задания). Грамотная защита проделанной работы и способность отстаивать достигнутые результаты в ходе защиты.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
ПК.1.2 Выявляет потребности и психологические особенности потребителя, используя сервисные технологии и методы	Побудители активности покупательского поведения Защищаемое контрольное мероприятие	Демонстрация знаний побудителей активности покупательского поведения. Использование умений определить потребности и мотивы потребителя для установления контакта с потребителем. Умение задавать основные виды вопросов процесса продаж и способность привести примеры основных вопросов в ходе продаж «любого» возможного товара.
ПК.1.3 Организует процесс сервиса с учетом требований потребителя	Оценка уровня сервисности для сервисной деятельности Итоговое контрольное мероприятие	Умение применять знания о ключевых позициях процесса продаж товара/услуги. Знания определять ключевые позиции процесса продажи товара/услуги. Умение работать в команде и представить сценарий продажи товара/услуги. Презентация результатов работы. Способность отстаивать достигнутые результаты в ходе защиты.

Спецификация мероприятий текущего контроля

Основные термины и понятия сервисологии

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
Показывает устойчивые и структурированные знания по терминологии сервисологии. Выполняет тест, в тесте 10 вопросов, правильный ответ - 1 балл.	10
Знает и умеет использовать основные термины и понятия по курсу сервисология, т.е. понимает и может объяснить основные термины необходимые при контакте с потребителем. Верно объясняет и дает определения по курсу, при выполнении письменной части работы. В работе необходимо прописать 10 понятий, одно правильно описанное понятие - 1 балл.	10

Характеристика потребностей человека и их классификация

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **35**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
Демонстрация умений определить потребности (привести примеры) и мотивы потребителя для установления контакта с потребителем. Знание основных видов вопросов процесса продаж и способность привести примеры основных вопросов, а также мотивов в ходе продаж «любого» возможного товара. Приводит верные формулировки по каждой категории потребностей/мотивов/вопросов. По каждой категории вопросов необходимо привести минимум по 3-и примера. А также правильно определяет формулировки мотивов и приводит минимум по 3-и примера. Верно выполненная работа по потребностям - 10б; по мотивам - 10 б.; по вопросам - 15 б.	35

Побудители активности покупательского поведения

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **25**

Проходной балл: **12**

Показатели оценивания	Баллы
Демонстрация знаний о способах эффективного выявления потребностей потребителя, а также демонстрация практических навыков в видеоролике (видео является одним из основных условий для получения максимального балла). Грамотная защита проделанной работы перед группой. При выставлении баллов будут учитываться: 1. Проработанность задания (понимание, постановка цели, поиск необходимой информации). Количество баллов за данный пункт от 1 до 5. 2. Подготовка и съемка видеоролика, а также наличие сценария. Количество баллов за данный пункт от 1 до 15. 3. Защита и представление результатов самостоятельной работы группы. В ходе защиты оценивается способность студентов отстаивать достигнутые результаты проделанной работы. Количество баллов за данный пункт от 1 до 5.	25

Оценка уровня сервисности для сервисной деятельности

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **20**

Проходной балл: **10**

Показатели оценивания	Баллы
Умеет работать в команде и представлять сценарии продаж товара/услуги. Уверено презентует результаты работы (разыгрывание ситуации в течении практического занятия). Показывает способность отстаивать достигнутые результаты в ходе защиты.	10
Уверено определяет ключевые позиции процесса продажи выбранного (возможного) товара/услуги. Может назвать и охарактеризовать минимум три позиции.	10