

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ  
Декан ФСТ

УТВЕРЖДАЮ /В.П. Шалаев/  
(Ф.И.О. декана (директора института))

30.06.2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б.1.2.2 Сервисология**

*(код и наименование дисциплины по учебному плану)*

Направление подготовки  
(специальность)

43.03.02 Туризм

Квалификация выпускника

Бакалавр

*(бакалавр/магистр/специалист)*

Направленность

Технологии и организация туроператорских и  
турагентских услуг

Курс 2, 3

Семестр 4, 5

**Распределение учебного времени**

Трудоемкость по учебному плану	144 / 4	часов/зачетных единиц
Лекции	4	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	4	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	8	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	100	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	5	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	СиТ	СОГЛАСОВАНО	Н.М. Охотина
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина  
Кафедра сервиса и туризма

		(наименование кафедры)	
02.06.2021	протокол №	2	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)  
кафедрой(ами).  
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	С.М. Васина
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит  
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	В.П. Комисар
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Коновалов Валерий Леонидович, директор ООО "Интурвест"

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 01.07.2021 г.  
Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

## Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК-4.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	<b>знания:</b> теоретических основ сервиса, связанных с психологией потребителей, а также с процессом принятия потребительских решений, факторов внутреннего и внешнего влияния на поведение потребителей <b>умения:</b> анализировать поведение потребителей, процесс принятия потребительских решений, сравнивать влияние потребительских решений, факторов внутреннего и внешнего влияния на поведение потребителей <b>навыки:</b> владеть методиками оценки поведения потребителя, а также этапов принятия потребительских решений, учитывать факторы внутреннего и внешнего влияния на поведение потребителей

## Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Профессиональная этика и этикет в туризме (ПК-4); практиках: Производственная практика. Проектно-технологическая практика (ПК-4), Учебная практика. Сервисная практика (ПК-4); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена (ПК-4), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (ПК-4)

## Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: лекционные занятия, практические занятия

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: деловая игра, классическая лекция

## Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
---------------------	------------------	-------------------------

<b>Введение в дисциплину Сервисология. Особенности услуг и обслуживания.</b>	<b>36</b>	ПК-4
Лекция. Введение в предмет. Предмет и задачи дисциплины «Сервисология»	2	
Лекция. Понятие "потребности" и их классификация	2	
Практическое занятие. Психология и мотивация потребителя	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала и подготовка к текущему контролю, изучение дополнительного материала, написание мини-докладов	30	
Иная контактная работа:	0	

#### 5 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
<b>Потребительское поведение и риски. Особенности психологии потребителя</b>	<b>72</b>	ПК-4
Практическое занятие. Процесс принятия решения о покупке	2	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала и подготовка к текущему контролю, изучение дополнительного материала, написание мини-докладов	70	
Иная контактная работа:	0	
Подготовка к экзамену	30	
Проведение экзамена	6	

#### Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины Сервисологии рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности. **Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине Сервисологии, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. ) Подготовка к **занятиям семинарского типа** включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины Сервисологии.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины Сервисологии (модуля), оценочными и методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины Сервисологии, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Изучение дисциплины Сервисологии включает выполнение написание эссе и т.д. Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе. Условия аттестации

приведены в технологической карте, входящей в состав рабочей программы дисциплины (модуля).

Формой промежуточной аттестации по дисциплине Сервисологии является экзамен.

## Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
<b>УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ</b>		
1.	Бурнашев, Константин Эдуардович. Человек и его потребности [Текст] : [учеб. пособие по специальности 100103 "Социально- культур. сервис и туризм"] / К. Э. Бурнашев, В. П. Шалаев; М-во образования и науки РФ, ГОУ ВПО "Мар. гос. техн. ун-т". Йошкар-Ола: МарГТУ, 2010. - 228 с. ISBN 978-5-8158-0800-3. Экземпляры: всего 68.	68 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Burnashev_SHalaev_CHelovek_i_ego_potrebnosti.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Burnashev_SHalaev_CHelovek_i_ego_potrebnosti.pdf</a>
2.	Охотина, Наталья Михайловна. Сервисная деятельность [Текст] : учебное пособие : [по направлениям подготовки 42.03.02 и 43.03.01] / Н. М. Охотина; М-во образования и науки Рос. Федерации, ФГБОУ ВПО "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. - 115 с. ISBN 978-5-8158-1661-9. Экземпляры: всего 24.	24 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Oxotina_servisnaia_deitelnost_2016.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Oxotina_servisnaia_deitelnost_2016.pdf</a>
3.	Охотина, Наталья Михайловна. Сервисология [Текст] : учебное пособие : [по направлению подготовки бакалавров 43.03.01 "Сервис"] / Н. М. Охотина; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образ. учреждение высш. образования "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 115, [1] с. ISBN 978-5-8158-1897-2. Экземпляры: всего 17.	17 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Ohotina_servisologia_2017.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Ohotina_servisologia_2017.pdf</a>
4.	Сбоева, Ирина Алексеевна. Поведение потребителей [Текст] : учебное пособие : [по направлению подготовки бакалавров 38.03.02 "Менеджмент"] / И. А. Сбоева; М-во образования и науки Рос. Федерации, Федер. гос. бюджет. образ. учреждение высш. образования "Поволж. гос. технол. ун-т". Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. - 126, [2] с. ISBN 978-5-8158-1900-9. Экземпляры: всего 34.	34 / <a href="https://portal.volgatech.net/books/Sboeva_povedenie_potrebitelei_2017.pdf">https://portal.volgatech.net/books/Sboeva_povedenie_potrebitelei_2017.pdf</a>
5.	Федцов, В. Г. Культура сервиса [Текст] : учебно-практ. пособие для экон. вузов и практ. работников сферы обслуживания / Акад. рус. предпринимательства, Ин-т рус. предпринимательства. М.: ПРИОР, 2001. - 208 с. ISBN 5-7990-0403-5. Экземпляры: всего 33.	33
6.	Руденко, Андрей Михайлович. Психология социально-	25

	культурного сервиса и туризма [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов / А. М. Руденко, М. А. Довгалева. Ростов-на-Дону: Феникс, 2005. - 247 с. ISBN 5-222-05775-5. Экземпляры: всего 25.	
7.	Аванесова, Галина Алексеевна. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст] : [учеб. пособие для студентов вузов по специальностям 230500 "Соц.-культур. сервис и туризм", 230600 "Домоведение"] / Г. А. Аванесова. М.: Аспект Пресс, 2005. - 317 с. ISBN 5-7567-0317-9. Экземпляры: всего 15.	15
8.	Карнаухова, Вера Константиновна. Сервисная деятельность [Текст] : учеб. пособие для студентов специальностей "Соц.-культур. сервис и туризм", "Домоведение", "Прикладная информатика (в сфере туризма)" / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская ; под ред. Ю. М. Краковского. Москва: МарТ, 2006. - 254 с. ISBN 5-241-00652-4. Экземпляры: всего 15.	15
9.	Лойко, Ольга Тимофеевна. Сервисная деятельность [Текст] : [учеб. пособие для студентов вузов по специальностям и направлениям укрупнен. группы направления "Сфера обслуживания"] / О. Т. Лойко. Москва: Academia, 2008. - 303, [1] с. ISBN 978-5-7695-4451-4. Экземпляры: всего 30.	30
<b>ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ</b>		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	<a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>
2.	Информационно-правовой портал Гарант	<a href="http://www.garant.ru">http://www.garant.ru</a>
3.	Профессиональные справочные системы Техэксперт	<a href="http://www.cntd.ru">http://www.cntd.ru</a>

## 6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение

## Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного рабочей программой;
- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);
- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

#### 7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

### Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе

#### 1. Сервисная деятельность- это:

а) вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг;

б) вид деятельности, направленный на создание материальных ценностей;

в) вид человеческой деятельности, который направлен на осуществление коммуникации между отдельными людьми.

2. Сервисология - это:

- а) наука о психологии человека;
- б) наука о коммуникации человека;
- в) наука о сервисной деятельности.

3. Услуга – это:

а) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей человека;

б) особая потребительная стоимость, которую доставляет труд не в виде вещи, а в виде деятельности;

в) изменение товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 0

по дисциплине «Сервисология»

1. Понятие «потребность», природа потребностей человека.
2. Критерии классификации потребности человека.
3. Составьте алгоритм принятия потребительского решения о покупке.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

## Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Понятие «потребность», природа потребностей человека (исторический опыт).
2. Современная теория потребностей Э. Фромм и др.).



3. Исследование сущности потребностей человека.
4. Определение потребностей человека.
5. Закон возвышения потребностей.
6. Необходимость классификации потребностей человека.
1. Критерии классификации потребности человека.
2. Социальные потребности человека.
3. Разумные и иррациональные потребности человека.
4. Система базовых потребностей человека по Маслоу.
5. Концепция мотивации потребностей.
6. Значение классификации потребностей человека Маслоу.
7. Понятие психологии потребителя
8. Методы исследования психологии потребителя
9. Характер и назначение рекламы
10. Обещания рекламы
11. Идентификация торговой марки
12. Изучение эффективности рекламных кампаний
13. Мотивы потребительского поведения
14. Личностные факторы, влияющие на потребителя.
15. Сервис в историческом и цивилизационном аспекте.
16. Модели покупательского поведения.
17. Потребление как социальный институт.
18. Процесс принятия потребительского решения о покупке услуги (товара).
19. Обслуживание и основные этапы.
20. Классификация услуг и сервисной деятельности.