ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической

работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н. Большаков

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины

**Б1.В.02.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Направление подготовки **43.03.01 Сервис**

Направленность (профиль) **Социально-культурный сервис**

(год начала подготовки – 2022)

Санкт-Петербург

2022

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
| **1.** | ПК-1 | Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | ПК-1.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности |

**2. Место дисциплины в структуре ОП:**

Целью освоения дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование у студентов системы знаний о человеке и его потребностях, сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

Основные задачи дисциплины:

- сформировать у студентов систему знаний о динамике потребностей;

- выработать у студентов представления о содержании сервисной деятельности в современном обществе;

- познакомить студентов со стандартами сервисного обслуживания;

- познакомить студентов со спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;

- сформировать у студентов умения сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;

- познакомить студентов с ролью современных инновационных технологий в создании услуг сферы социально-культурного сервиса.

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений.

**3. Объем дисциплины и виды учебной работы**

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часа *(1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).*

Очная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **76** | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 38 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | -/38 | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **68** | |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | **36** | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 33,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | **180/5** | |

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | **12** | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 4 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | -/8 | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | **159** | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет):** | **-** | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету | - | |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | **9** | |
| контактная работа | 2,35 | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | 6,65 | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | **180/5** | |

**4. Содержание дисциплины**

При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, составленных на основе результатов научных исследований, проводимых организацией, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

**4.1 Блоки (разделы) дисциплины.**

|  |  |
| --- | --- |
| **№** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** |
| 1 | Тема 1. Введение. Проблема потребностей и ее значение в человекознании |
| 2 | Тема 2. Человек как смысловая модель мира. Представление о человеческих потребностях в исторической ретроспективе Европы и Востока |
| 3 | Тема 3. Человек как смысловая модель мира. Представление о человеческих потребностях в исторической ретроспективе в русской философской мысли |
| 4 | Тема 4. Направленность личности, мотивация и мотивы |
| 5 | Тема 5. Потребности в общении и обособлении |
| 6 | Тема 6. Духовность личности как общественная ценность |
| 7 | Тема 7. Потребности - функциональное качество жизни |
| 8 | Тема 8. Способы и средства удовлетворения потребностей человека |
| 9 | Тема 9. Потребности человека и системы обслуживания |

**4.2. Примерная тематика курсовых проектов (работ)**

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков контактной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств. Практическая подготовка.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование блока (раздела) дисциплины** | **Занятия, проводимые в активной и интерактивной формах** | | **Практическая подготовка\*** |
| **Форма проведения занятия** | **Наименование видов занятий** |
| 1. | Введение. Проблема потребностей и ее значение в человекознании | работа в группах | Лабораторная работа |  |
| 2. | Человек как смысловая модель мира. Представление о человеческих потребностях в исторической ретроспективе Европы и Востока | работа в группах | Лабораторная работа |  |
| 3. | Человек как смысловая модель мира. Представление о человеческих потребностях в исторической ретроспективе в русской философской мысли | работа в группах | Лабораторная работа |  |
| 4. | Направленность личности, мотивация и мотивы | работа в группах | Лабораторная работа |  |
| 5. | Потребности в общении и обособлении | работа в группах | Лабораторная работа |  |
| 6. | Духовность личности как общественная ценность | работа в группах | Лабораторная работа |  |
| 7. | Потребности - функциональное качество жизни | работа в группах | Лабораторная работа |  |
| 8. | Способы и средства удовлетворения потребностей человека | работа в группах | Лабораторная работа |  |
| 9. | Потребности человека и системы обслуживания | работа в группах | Лабораторная работа |  |

**5. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

**5.1. Темы для творческой самостоятельной работы обучающегося**

Темы для творческой самостоятельной работы студента формулируются обучающимся самостоятельно, исходя из перечня тем занятий текущего семестра.

**5.2. Вопросы для подготовки к практическим занятиям и устного опроса:**

1. История развития сервисной деятельности.

2. Понятие о человеке в философии и психологии.

3. Сущность человека и его потребностей у Аристотеля, Сенеки, Аристипа, Платона.

4. Представление о человеке в Средние века.

5. Экономические теории потребностей (А. Смит, Д. Рикардо).

6. Взгляды на человека и его потребности в Новое время и эпоху просвещения (Паскаль, Ламетри, Бэкон, Гоббс, Локк, Монтескье, Вольтер, Руссо, Гольбах).

7. Немецкая классическая философия о человеке и его потребностях (Кант, Гегель, Фейербах).

8. Потребности человека в теориях русских революционных мыслителей (Радищев, Пестель, Ломоносов, Чернышевский и др.).

9. Основные компоненты теорий личности: структура, мотивация, развитие, психическое здоровье, психопатология.

10. Основные положения теорий личности: свобода – детерминизм; гомеостаз – гетеростаз; проактивность – реактивность. Теории Фрейда, Фромма и др. в контексте этих положений.

11. Психодинамическая теория личности З. Фрейда: основные положения, структура личности по Фрейду, взгляд на истоки потребностей.

12. Гуманистическая теория личности Э. Фромма Экзистенциальные потребности человека по Фромму. Продуктивный и непродуктивный типы личности.

13. Концепция человека у К. Хорни, значение детских переживаний в формировании личности и ее потребностей. Десять невротических потребностей личности.

14. Теория личности Роттера: значение потребностей, шесть категорий потребностей.

15. Гуманистическое направление в психологии. Основные положения теории А.Маслоу.

16. Психологическая культура сервиса. Типология потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента. Особенности взаимодействия.

17. Структура бытового обслуживания. Совершение заказа в сфере услуг. Этапы. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.

18. Поведение потребителя в процессе принятия решений. Задачи специалиста сервиса в процессе удовлетворения потребностей.

19. Покупательский процесс. Четыре этапа процесса потребления.

20. Типология потребителя. Когнитивный потребитель и независимый потребитель.

21. Потребители новаторы.

22. Самовосприятие и его влияние на поведение потребителя.

23. Модель поведения потребителя. Внешние факторы.

24. Модель поведения потребителя. Личностные факторы.

25. Основные классификации потребителей.

26. Тип личности и покупательское поведение.

27. Модель поведения потребителя. Психологические факторы.

28. Принципы и правила психологического влияния на потребителя.

29. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.

30. Правила эффективного сервиса.

31. Участники решения о покупке в социально-бытовой сфере.

32. Возражения потребителя и деятельность специалиста по сервису.

33. Основные группы товаров и услуг, производимые в России и в мире.

34. Основные группы товаров и услуг, потребляемые в России и в мире.

35. Экономическое, социальное и культурное значение роста производства и потребления товаров и услуг.

36. Способы и механизмы влияния на процесс принятия потребительского решения.

37. Концепция потребностей в философии.

38. Потребности в общении и обособлении.

39. Духовность личности как общественная ценность.

40. Потребность как объективная причина деятельности.

41. Потребность в рефлексии, познании и самопознании.

42. Виды потребностей: этические потребности, потребность в любви, негативные потребности.

43. Потребности - функциональное качество жизни.

44. Способы и средства удовлетворения потребностей человека.

45. Потребности человека и системы обслуживания.

46. Основные характеристики сервиса как сферы услуг.

**6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости**

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№**  **пп** | **№ и наименование блока (раздела) дисциплины** | **Форма текущего контроля** |
| 1 | Тема 1. Проблема потребностей и ее значение в человекознании | Устный опрос |
| 2 | Тема 2. Человек как смысловая модель мира. Представление о человеческих потребностях в исторической ретроспективе Европы и Востока | Устный опрос |
| 3 | Тема 3. Человек как смысловая модель мира. Представление о человеческих потребностях в исторической ретроспективе в русской философской мысли | Устный опрос |
| 4 | Тема 4. Направленность личности, мотивация и мотивы | Устный опрос |
| 5 | Тема 5. Потребности в общении и обособлении | Устный опрос |
| 6 | Тема 6. Духовность личности как общественная ценность | Устный опрос |
| 7 | Тема 7. Потребности - функциональное качество жизни | Устный опрос |
| 8 | Тема 8. Способы и средства удовлетворения потребностей человека | Устный опрос |
| 9 | Тема 9. Потребности человека и системы обслуживания | Устный опрос  Тестовое задание |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| Печатные издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет |
| 1. | Сервисология | Таранова И.В., Трухачев А.В. | Ставрополь. | 2013 |  | http://biblioclub.ru/ |
| 2. | Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие. | Удальцова М.В., Наумова Е.В. | Омега-Л | 2014 |  | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/) |
| 1. | Мотивация и мотивы | Ильин Е.П. | СПб: Издательст-во «Питер» | 2015 |  | http://biblioclub.ru/ |
| 2. | Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для студ. вузов | Саак, А. Э.,  Пшеничных Ю. А. | СПб: Издательст-во «Питер» | 2014 |  | [https://biblioclub.ru](https://biblioclub.ru/) |

**8. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. «НЭБ». Национальная электронная библиотека. – Режим доступа: [http://нэб.рф/](http://www.biblioclub.ru/)

2. «eLibrary». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: [https://elibrary.ru](https://elibrary.ru/)

3. «КиберЛенинка». Научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>

4. ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](http://www.knigafund.ru/)

5. Российская государственная библиотека. – Режим доступа: <http://www.rsl.ru/>

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ:**

В ходе осуществления образовательного процесса используются следующие информационные технологии:

- средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.

- средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.

- использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**9.1. Требования к программному обеспечению учебного процесса**

Для успешного освоения дисциплины, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

**9.2. Информационно-справочные системы (при необходимости):**

Не используются

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для изучения дисциплины используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).