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.О.10 СЕРВИСОЛОГИЯ**

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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
| ОПК-2 | Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности |

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

Цель дисциплины: подготовить выпускника, обладающего теоретическими и методологическими знаниями в области сервисологии.

Задачи дисциплины:

* изучить основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы транспортного сервиса, а также параметры качества оказания сервисных услуг на основы клиентоориентированных технологий;
* формирование у обучающихся практических умений и навыков оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий, а также обеспечения оказания услуг заявленного качества.

Место дисциплины: дисциплина относится к дисциплинам обязательной части основной профессиональной образовательной программы бакалавриата.

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

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 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):** | 68 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 34 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет\*) | -/34 | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 76 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой):** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету с оценкой | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 144/4 | |

\*Зачет проводится на последнем занятии

Заочная форма обучения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час | |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 20 | |
| в том числе: |  | |
| Лекции | 12 | - |
| Лабораторные работы/ Практические занятия | -/8 | - |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 120 | |
| **Вид промежуточной аттестации (зачет с оценкой):** | 4 | |
| контактная работа | 0,25 | |
| самостоятельная работа по подготовке к зачету оценкой | 3,75 | |
| **Вид промежуточной аттестации к экзамену:** | - | |
| контактная работа | - | |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - | |
| **Общая трудоемкость дисциплины (в час. /з.е.)** | 144/4 | |

**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 | Сервисологии как науки |
| 2 | Сервис и сервисная деятельность: научные подходы, понятие и профессиональная сущность |
| 3 | Методы и приемы планирования. Специфика организации и координации деятельности предприятий транспортного сервиса |
| 4 | Направленность личности, мотивация и мотивы предприятий сферы сервиса и туризма |
| 5 | Клиентоориентированные технологии в социально-культурном сервисе |
| 6 | Способы и средства удовлетворения потребностей человека. Системы обслуживания |
| 7 | Специфика предоставления услуг на предприятиях социально-культурного сервиса |

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

Курсовая работа по дисциплине не предусмотрена учебным планом.

**4.3. Перечень занятий, проводимых в активной и интерактивной формах, обеспечивающих развитие у обучающихся навыков командной 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. | Сервисологии как науки | практическое занятие | Работа в группах |  |
| 2. | Сервис и сервисная деятельность: научные подходы, понятие и профессиональная сущность | практическое занятие | Работа в группах |  |
| 3. | Методы и приемы планирования. Специфика организации и координации деятельности предприятий социально-культурного сервиса | практическое занятие | Работа в группах |  |
| 4. | Направленность личности, мотивация и мотивы предприятий сферы социально-культурного сервиса | лекционное занятие | Эвристическая беседа |  |
| 5. | Клиентоориентированные технологии в социально-культурном сервисе | практическое занятие | Работа в группах |  |
| 6. | Способы и средства удовлетворения потребностей человека. Системы обслуживания | практическое занятие | Работа в группах |  |
| 7. | Специфика предоставления услуг на предприятиях социально-культурного сервиса | практическое занятие | Выполнение практического задания |  |

**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 устного опроса**

1. Основные методы и приемы планирования деятельности предприятий (подразделений) сферы социально-культурного сервиса.
2. Организация, мотивация и координация деятельности предприятий (подразделений) сферы социально-культурного сервиса.
3. Потребности и условия жизни человека.
4. Индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека.
5. Сервисология как наука.
6. Человеческие потребности и общественные интересы.
7. Соотношение понятий личность, мотивация и мотив.
8. Понимание потребности как нужды предмет удовлетворения нужды и как отсутствия блага.
9. Потребность как состояние.
10. Потребность как мотив и как побуждение.
11. Основные компоненты теорий личности: структура, мотивация, развитие, психическое здоровье, психопатология.
12. Понятие качества жизни и ценности личности. Взаимосвязь ценностей, потребностей и интересов.
13. Потребности – как функциональное качество жизни.
14. Потребности и научно-технический прогресс. Сервис как потребность в особом взаимодействии людей.
15. Потребности и культура обслуживания.
16. Роль взаимоотношения процесса производства и процесса потребления при формировании потребностей человека.
17. Удовлетворение потребностей как процесс потребления. Формирование новых потребностей.
18. Клиентоориентированные технологии и качество оказания услуг в сфере социально-культурного сервиса.
19. Выявление потребностей человека. Потребности и мотивы. Индивидуальность восприятия.
20. Способы и средства удовлетворения потребностей человека.
21. Инфраструктура обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человека.
22. Основные характеристики сервиса как сферы услуг.
23. Понятие духовности человека и культуры. Потребности и регулятивная роль культуры в духовной жизни общества.
24. Духовные ценности человека.
25. Виды потребностей: этические потребности, потребность в любви, негативные потребности.

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

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Темы 1-7 | Устный опрос. |

**7. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | |
| печатные издания | 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 |  | <http://biblioclub.ru> |
| 3. | Мотивация и мотивы | Ильин Е.П. | СПб: Издательст-во «Питер» | 2015 |  | <http://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).