|  |
| --- |
| ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ **«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ** **ИМЕНИ А.С. ПУШКИНА»**УТВЕРЖДАЮПроректор по учебно-методическойработе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н. Большаков **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА** **дисциплины** **Б1.В.03.01 СЕРВИСОЛОГИЯ И СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ** **Направление подготовки 43.03.02 Туризм****Направленность (профиль) Технология и организация туристского обслуживания**(год начала подготовки – 2021)Санкт-Петербург2021 |

**1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | Индикатор |
|
| ПК-4 | Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий | ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночногоспроса и потребностей туристов и другихзаказчиков услуг |
| ПК-4.3. Выбирает и применяетклиентоориентированные технологиитуристского обслуживания |

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП:**

Цель дисциплины: формирование у студентов совокупности теоретических знаний, практических умений и навыков в области клиенториентированных технологий и организации процесса обслуживания туристов на основе анализа рыночного спроса на туристский продукт в условиях конкуренции.

Задачи:

* усвоение студентами теоретических знаний о процессах обслуживания потребителей, методах анализа рыночного спроса на туристский продукт, спросе и предложении на туристский продукт;
* формирование у студентов практических умений и навыков обслуживания и предоставления туристских услуг на основе потребностей клиентов и рыночного спроса на туристский продукт; применения клиенториентированных технологий в процессе организации и обслуживания туристов.

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

**3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ**

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

Очная форма обучения

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
|  |  | Практическая подготовка |
| **Контактная работа (аудиторные занятия) (всего):** | 100 |
| в том числе: |  |
| Лекции | 34 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | 66/- | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 53 |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | 27 |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| **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):** | 32 |
| в том числе: |  |
| Лекции | 12 | - |
| Лабораторные работы / Практические занятия (в т.ч. зачет) | 20/- | -/- |
| **Самостоятельная работа (всего)** | 135 |
| **Вид промежуточной аттестации (экзамен):** | 13 |
| контактная работа | - |
| самостоятельная работа по подготовке к экзамену | - |
| **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 |
|  | Проблема потребностей и ее значение в человекознании |
|  | Человек как смысловая модель мира. Представление о человеческих потребностях в исторической ретроспективе Европы и Востока |
|  | Человек как смысловая модель мира. Представление о человеческих потребностях в исторической ретроспективе в русской философской мысли |
|  | Направленность личности, мотивация и мотивы |
|  | Потребности в общении и обособлении |
|  | Духовность личности как общественная ценность |
|  | Потребности - функциональное качество жизни |
|  | Способы и средства удовлетворения потребностей человека |
|  | 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.**

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

**5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**5.1 Вопросы для подготовки к лабораторным занятиям и устного опроса:**

**Тема 1. Проблема потребностей и ее значение в человекознании**

1. Потребности и условия жизни человека.
2. Индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека.
3. Сервисология как наука.
4. Понятие о человеке в философии и психологии.
5. Человеческие потребности и общественные интересы.

**Тема 2. Человек как смысловая модель мира. Представление о человеческих потребностях в исторической ретроспективе Европы и Востока**

1. Представление о человеке в Средние века.
2. Экономические теории потребностей (А. Смит, Д. Рикардо).
3. Взгляды на человека и его потребности в Новое время и эпоху просвещения (Паскаль, Ламетри, Бэкон, Гоббс, Локк, Монтескье, Вольтер, Руссо, Гольбах).
4. Немецкая классическая философия о человеке и его потребностях (Кант, Гегель, Фейербах).

**Тема 3. Человек как смысловая модель мира. Представление о человеческих потребностях в исторической ретроспективе в русской философской мысли**

1. Материалистические учения революционных демократов: В.Г. Белинский, А.И. Герцен, Н.П. Огарев, Н.Г. Чернышевский.
2. Концепции представителей религиозной философии: Н.М. Достоевский, Вл. Соловьев, Н. Бердяев.
3. Потребности человека в теориях русских революционных мыслителей (Радищев, Пестель, Ломоносов, и др.).

**Тема 4. Направленность личности, мотивация и мотивы**

1. Соотношение понятий личность, мотивация и мотив.
2. Понимание потребности как нужды предмет удовлетворения нужды и как отсутствия блага.
3. Потребность как состояние.
4. Потребность как мотив и как побуждение.
5. Основные компоненты теорий личности: структура, мотивация, развитие, психическое здоровье, психопатология.
6. Психодинамическая теория личности З.Фрейда: основные положения, структура личности по Фрейду, взгляд на истоки потребностей.

**Тема 5. Потребности в общении и обособлении**

1. Механизмы межличностных отношений и аттракция. Основные положения теории А. Маслоу
2. Общение как фактор социализации личности.
3. Психологическая культура сервиса. Типология потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента. Особенности взаимодействия.
4. Модель поведения потребителя. Внешние факторы.
5. Модель поведения потребителя. Психологические факторы.
6. Принципы и правила психологического влияния на потребителя.
7. Возражения потребителя и деятельность специалиста по сервису.
8. Потребности в общении и обособлении.

**Тема 6. Духовность личности как общественная ценность**

1. Понятие духовности человека и культуры. Потребности и регулятивная роль культуры в духовной жизни общества.
2. Классификация норм.
3. Духовные ценности человека.
4. Роль религии в духовной жизни человека.
5. Виды потребностей: этические потребности, потребность в любви, негативные потребности.

**Тема 7. Потребности - функциональное качество жизни**

1. Понятие качества жизни и ценности личности. Взаимосвязь ценностей, потребностей и интересов.
2. Потребности – как функциональное качество жизни.
3. Потребности и научно-технический прогресс. Сервис как потребность в особом взаимодействии людей.
4. Потребности и культура обслуживания.

**Тема 8. Способы и средства удовлетворения потребностей человека**

1. Роль взаимоотношения процесса производства и процесса потребления при формировании потребностей человека.
2. Удовлетворение потребностей как процесс потребления. Формирование новых потребностей.
3. Клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.
4. Выявление потребностей человека. Потребности и мотивы. Индивидуальность восприятия.
5. Способы и средства удовлетворения потребностей человека.
6. Методы анализа рыночного спроса и предложения на туристский продукт.

**Тема 9. Потребности человека и системы обслуживания**

1. Инфраструктура обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человека.
2. Социальная и экономическая зависимость различных видов обслуживания.
3. Оптимальная инфраструктура обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
4. Особенности организации процесса обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг
5. Основные характеристики сервиса как сферы услуг.

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

**6.1. Текущий контроль**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | № блока (раздела) дисциплины | Форма текущего контроля |
| 1 | Темы 1-9 | Устный опрос |

**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 |  |  |
| 2. | Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие. | Удальцова М.В., Наумова Е.В. | Омега-Л | 2014 |  |  |

**8. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>

Официальный сайт Северо-Западного отделения Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rstnw.ru/>

Туризм в России: Единая информационная система. – Режим доступа: [www.rostur.ru](http://www.rostur.ru)

Российский туризм: Информационный портал. – Режим доступа: russiantourism.ru

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека». – Режим доступа: <https://biblioclub.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**

Windows 7 x64

Microsoft Office 2016

Zoom

Blackboard

**9.2 Информационно-справочные системы**

Информационно-справочная правовая система «Гарант».

Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн».

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:**

 Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Перечень необходимых материально-технических средств обучения, используемых в учебном процессе преподавателем на занятиях для освоения обучающимися дисциплины:

компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, экран, маркерная доска, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, компьютеры для обучающихся с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду.