

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Санкт-Петербургский государственный аграрный университет»

Кафедра Муниципального управления и



# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Б.16 Сервисология»

основной профессиональной образовательной программы

Направление подготовки бакалавра  
43.03.01 «Сервис»

Тип образовательной программы  
академический бакалавриат

Направленность (профиль) образовательной программы  
Сервис гостинично-ресторанных, туристских, спортивных и развлекательных комплексов

Формы обучения  
очная  
заочная  
очно-заочная

Санкт-Петербург  
2017

Автор

доцент  
(должность)

  
(подпись)

Шестоперов С.А.  
(Фамилия И.О.)

Рассмотрена на заседании кафедры МЧ и СТ от  
28.08 2014 г., протокол № 01.

Заведующий кафедрой

  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

СОГЛАСОВАНО

Зав. библиотекой

  
(подпись)

Позубенко Н.А.

Директор Центра  
информатизации и  
дистанционных  
технологий

  
(подпись)

Чижиков А.С.

## СОДЕРЖАНИЕ

	с.
1 Цели освоения дисциплины	4
2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	4
4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	5
5 Содержание дисциплины, структурируемое по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий	7
6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	7
7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	8
8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	8
9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	8
10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	8
11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	9
12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	9

## ***1 Цели освоения дисциплины***

Целями освоения дисциплины являются формирование необходимого объема современных знаний в области удовлетворения потребностей личности в условиях социума и развитие навыков практической деятельности будущего специалиста в организациях сферы услуг различных форм хозяйствования и собственности.

## ***2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы***

Дисциплина участвует в формировании следующих компетенций:

1) способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

В результате освоения компетенции ПК-8 обучающийся должен: знать:

- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учётом природных и социальных факторов;

- историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания;

уметь:

- оценивать психологические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;

- работать в «контактной зоне» как в сфере реализации сервисной деятельности;

владеть:

- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;

- методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;

- приемами изучения личности потребителя;

- методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя.

## ***3 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы***

3.1 Для изучения данной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

1) Б1.Б.08 Философия

знания:

- структуру философского знания, его место и роль в современной жизни, методы и приемы философского анализа;

умения:

- применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения;

навыки:

- навыками логического мышления, критического восприятия информации.

2) Б1.В.ДВ.05.01 Технология и организация деятельности предприятия питания

знания:

- основные правила и нормы обслуживания в общественном питании, типы и классы предприятий ОП, классификацию услуг ОП и общие требования к ним, организацию торгового процесса в предприятиях ОП;

умения:

- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов;

навыки:

- основными понятиями, терминами и определениями в области общественного питания;

3) Б1.В.ДВ.05.02 Культура питания народов мира

знания:

- информационное обеспечение процесса обслуживания, организацию обслуживания в предприятиях разных типов: ресторанах, барах, кафе, столовых, закусочных;

умения:

- выбирать и применять эффективные технологии продаж;

- организовывать взаимодействие в группе

навыки:

- навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации.

3.2 Перечень последующих дисциплин, практик, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

1) Б2.В.04 (Пд) Преддипломная практика

***4 Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся***

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц/180 часов.



Объем дисциплины  
*очная форма обучения*

Виды учебной деятельности	7 семестр	8 семестр	Всего, часов
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>72</b>	<b>108</b>	<b>180</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.</b>	54	30	84
<i>Занятия лекционного типа</i>	18	10	28
<i>Занятия семинарского типа</i>	36	20	56
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	18	78	96
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	зачет	экзамен, курсовая работа	

*заочная форма обучения*

Виды учебной деятельности	8 семестр	9 семестр	Всего, часов
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>108</b>	<b>72</b>	<b>180</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.</b>	6	10	16
<i>Занятия лекционного типа</i>	2	4	6
<i>Занятия семинарского типа</i>	4	6	10
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	102	62	164
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	зачет	экзамен, курсовая работа	

*очно-заочная форма обучения*

Виды учебной деятельности	5 семестр	6 семестр	Всего, часов
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>72</b>	<b>108</b>	<b>180</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в т. ч.</b>	30	22	52
<i>Занятия лекционного типа</i>	10	8	18
<i>Занятия семинарского типа</i>	20	14	34
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	42	86	128
<b>Форма промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	зачет	экзамен, курсовая работа	

**5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенных на них количества академических часов и видов учебных занятий**

№ раздела	Название раздела (темы)	Содержание раздела	Вид учебной работы	Количество часов		
				очная форма обучения	заочная форма обучения	очно-заочная форма обучения
1	2	3	4	5	6	7
1	Сервисология как наука	Введение в дисциплину. Методологические основания изучения сервиса	Занятия лекционного типа	6	-	4
			Занятия семинарского типа	14	2	8
			Самостоятельная работа обучающихся	24	42	32
2	История сервисологии	История развития сервиса за рубежом. История развития сервиса в России. Культурософские проблемы развития сервиса.	Занятия лекционного типа	8	2	6
			Занятия семинарского типа	14	4	8
			Самостоятельная работа обучающихся	24	40	32
3	Аспекты сервисологии	Этические аспекты сервисологии. Экономическая проблематика в изучении сервиса. Сервис как отрасль экономики.	Занятия лекционного типа	8	2	4
			Занятия семинарского типа	14	2	10
			Самостоятельная работа обучающихся	24	42	32
4	Тенденции развития сервиса	Мировой опыт правового регулирования сервиса. Формирование российского правового поля сервисной деятельности. Проблемы, риски и перспективы развития сервиса в условиях глобализации.	Занятия лекционного типа	6	2	4
			Занятия семинарского типа	14	2	8
			Самостоятельная работа обучающихся	24	40	32

**6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

- 1) Орлов, С. В. Человек и его потребности : учеб. пособие для вузов / С. В. Орлов, Н. А. Дмитренко. - СПб. [и др.] : Питер, 2008. - 158 с.

## **7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине представлен в приложении к рабочей программе по дисциплине «Сервисология».

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

Основная учебная литература:

1) Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений, обучающихся по направлению подгот. "Сервис" / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 8-е изд. - Москва : Дашков и К, 2014. - 445 с. - Библиогр.: с. 439-441. - ISBN 978-5-394-02351-4 : 123-00.

Дополнительная учебная литература:

1) Орлов, С. В. Человек и его потребности : учеб. пособие для вузов / С. В. Орлов, Н. А. Дмитренко. - СПб. [и др.] : Питер, 2008. - 158 с.

## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1) [www.ideibiznesa.org/sfera-uslug](http://www.ideibiznesa.org/sfera-uslug) - Сфера услуг и обслуживания - бизнес-идеи

## **10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Лекции, прослушанные студентами, дают систематизированные основы научных знаний и являются первым этапом теоретической подготовки. Они могут проводиться как в классической форме, так и с применением инновационных, интерактивных методов.

Практические занятия проводятся в форме семинаров. Целью их проведения является углубленное рассмотрение и закрепление материала, полученного на лекциях и в процессе самостоятельной работы над учебной и научной литературой. Семинары посвящаются обсуждению важнейших тем в форме опроса, групповой дискуссии, рассмотрения конкретных ситуаций. На них же осуществляется текущий контроль знаний. При проведении семинаров преподаватель должен ориентировать студентов на самостоятельную работу. Одной из ее форм могут стать небольшие доклады по той или иной обсуждаемой проблеме.

Самостоятельная работа – совокупность всей самостоятельной деятельности обучающихся как в отсутствие преподавателя, так и в контакте с ним. В ходе самостоятельной работы студент учится использовать учебную и научную литературу. При работе с методическими указаниями, учебной и



научной литературой студенту следует обращать первостепенное внимание на то основное, что должно быть вычленено в каждом вопросе. В ходе самостоятельной работы целесообразно законспектировать рекомендуемую литературу, осмыслить фактический материал и сделать выводы. Если в ходе изучения темы возникнут какие-либо трудности, которые сам студент не может преодолеть, ему необходимо обратиться к ведущему курс преподавателю.

Для контроля знаний используются тестовые материалы и вопросы для устной проверки самостоятельной подготовки, а также вопросы для подготовки к промежуточной аттестации.

***11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем***

Информационные технологии:

1) <http://www.oturbiznese.ru/32.html> - Значение сервисной деятельности для гостиничного хозяйства

Программное обеспечение:

- 1) Операционная система MS Windows 7 SP1
- 2) Операционная система MS Windows 8 Prof
- 3) Операционная система MS Windows 10 Prof
- 4) Пакет офисных приложений MS Office 2007
- 5) Пакет офисных приложений MS Office 2013

Информационные справочные системы:

1) <http://pevnaya.jimdo.com/> - коммуникативные инструменты в сервисной деятельности

***12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине***

№ ауд.	Количество посадочных мест	Площадь ауд. кв. м.	Оборудование
3.17	25	42.2	12 компьютеров, 17 столов, 34 стула
1.507	40	48,8	Проектор NEC VT 575, экран для проектора DINON Tripod TRV200, 20 парт