

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГБОУ ВПО Уральский государственный лесотехнический университет

Кафедра социально-культурных технологий

Одобрена:

кафедрой СКТ

Протокол от 19.09.2012 г. № 2

Зав кафедрой Шмаев

Методической комиссией

Гуманитарного Факультета

Протокол от 18.09.2012 г. № 1

Председатель Бородина Е.В.

Утверждено

Декан гуманитарного факультета

Доц. И.Г. Светлова

"19"

2012 г.



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.Б.1. Сервисология

индекс по учебному плану, наименование дисциплины

Направление – 100100.62 Сервис

Квалификация бакалавр

Трудоёмкость – 2 зачётные единицы, 72 часа

Форма контроля - зачет

Разработчик программы

Голубева Т. Б.
Лисицына Л.В.

Голубева Т. Б.

Лисицына Л.В.

Екатеринбург 2012г.

Оглавление:

Затраты времени обучающегося на изучение дисциплины.....	2
Введение.....	2
1. Цель и задачи дисциплины.....	3
2. Место дисциплины в учебном процессе направления 100100.62.....	3
3. Требования к знаниям, умениям и навыкам.....	4
4. Перечень и содержание разделов дисциплины.....	5
5. Примерный перечень и содержание лабораторных занятий.....	8
6. Самостоятельная работа обучающихся.....	9
7. Контроль результативности учебного процесса по дисциплине.....	9
8. Учебно-методические материалы по дисциплине.....	10
9. Требования к ресурсам.....	11
Приложение. Вопросы к экзамену.....	17
Лист изменений.....	20

Затраты времени на изучение дисциплины

Вид учебных занятий	Форма учебных занятий	
	очная	заочная
Аудиторная	30	12
В том числе:		
лекции	12	4
практические занятия	18	8
Самостоятельная	42	60
В том числе :		
текущая проработка лекций	12	4
подготовка к практическим занятиям	18	8
выполнение курсового проекта		-
выполнение контрольной работы		-
написание реферата	12	12
самостоятельное изучение разделов дисциплины		36
Всего по учебному плану	72	72

Введение

Государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 100100 Сервис квалификация бакалавр, утверждён приказом Министерства образования Российской Федерации от 18 ноября 2009 г. № 627.

Объектом профессиональной деятельности выпускника по направлению 100100 «Сервис» является удовлетворение потребностей человека в социально-культурных услугах.

При этом выпускник по профилю «Социально-культурный сервис» должен, в частности, отвечать следующим требованиям:

- знать законодательство в сфере социально-культурного сервиса, правовые нормы, регулирующие отношения между личностью и семьёй, обществом, окружающей средой;
- знать эстетические и правовые нормы, регулирующие отношения человека к человеку, человека к обществу и общества к человеку, уметь учитывать их при разработке экологических и социокультурных проектов;
- обладать знаниями по созданию условий для формирования рынка услуг социально-культурного сервиса с учётом применения прогрессивных технологий;
- принимать участие в организации, планировании и совершенствовании деятельности служб социально-культурного сервиса и разрабатывать мероприятия по повышению эффективности их деятельности;
- уметь разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятий и организаций, предоставляющих услуги социально-культурного сервиса;
- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, основные проблемы, определяющие конкретную область его профессиональной деятельности, видеть их взаимосвязь в целостной системе знаний; внедрять современные научные знания, передовые технологии в социально-культурном сервисе, рекреации и других сферах деятельности;
- обеспечивать деятельность предприятий и организаций, представляющих услуги по социально-культурному сервису;
- уметь разрабатывать стратегию и тактику деятельности предприятий и организаций, представляющих услуги социально-культурного сервиса;
- обладать знаниями и навыками по разработке и внедрению инновационных технологий в социально-культурный сервис;
- владеть знаниями по организации и контролю качества оказываемых услуг социально-культурного сервиса.

Дисциплина «Сервисология» относится к дисциплинам профессионального цикла, на которую опирается ряд дисциплин профессионального блока.

Дневная форма изучения дисциплины включает лекции, практические занятия и зачет. Дисциплина изучается в 3 семестре на 2 курсе.

Заочная форма изучения дисциплины включает лекции, практические занятия, контрольную работу и зачёт.

1. Цель и задачи дисциплины

Программа учебной дисциплины «Сервисология» составлена на основе:

- Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ГОС ВПО) направления 100100.62 «Сервис» подготовки бакалавра;
- Учебного плана направления 100100.62 «Сервис».

Цель изучения дисциплины: дать знания в области теории сервиса.

Основными задачами дисциплины являются: теоретическая подготовка в области сервисологии как новой науки, возникшей на стыке ряда гуманитарных дисциплин – экономики, этики, психологии, конфликтологии, этнологии и др.

2. Место дисциплины в учебном процессе направления 100100 «Сервис»

Для определения места учебной дисциплины «Сервисология» использованы следующие документы:

- Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования (ГОС ВПО) направления 100100.62 «Сервис» подготовки бакалавра;
- Учебный план направления 100100.62 «Сервис».

Предшествующий уровень образования согласно ГОС ВПО – среднее полное общее образование.

Сведения об обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплинах

№	Обеспечивающие дисциплины	Сопутствующие дисциплины	Обеспечиваемые дисциплины
1	Основы социального государства 1 семестр	Сервисная деятельность 3 семестр	Экономика 4 семестр
2	Правоведение 1 семестр	Профессиональная этика и этикет 3 семестр	Человек и его потребности 4 семестр
3	Культурология	Предприятия сервиса	Психодиагностика

	1 семестр	и окружающая среда 3-4 семестр	4 семестр
4	Экскурсоведение 2 семестр	Курортология 3-4 семестр	Психологический практикум 5 семестр
5	Социология 2 семестр	Этнокультурная диверсификация в сервисе 3 семестр	Менеджмент в сервисе 5 семестр
6	Психология и педагогика 2 семестр		Маркетинг в сервисе 5 семестр
7			Метрология, стандартизация и сертификация 5 семестр
8			Организация и планирование деятельности в гостиничном сервисе 5 семестр
9			Организация и планирование деятельности предприятий сервиса 5 семестр
10			Организация и планирование деятельности предприятий питания 6 семестр
11			Организация и планирование деятельности транспортных предприятий 6 семестр
12			Инновации в сервисе 6 семестр
13			Основы анимационного сервиса 6 семестр
14			Корпоративная культура на

			предприятиях сервиса 6 семестр
--	--	--	-----------------------------------

Структура ООП бакалавриата

Код УЦ ООП	Учебные циклы и проектируемые результаты их освоения	Перечень дисциплин для разработки примерных программ, а также учебников и учебных пособий	Коды формируемых компетенций
Б.3	<p>Профессиональный цикл Базовая (общепрофессиональная) часть</p> <p>В результате изучения базовой части цикла, обучающийся должен:</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; - историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; - основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; - работать в "контактной зоне" как сфере реализации сервисной деятельности; <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; - приемами изучения личности потребителя; - методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя; 		ОК1 ОК5 ОК6 ОК8 ОК18 ПК1 ПК4 ПК5 ПК 10 ПК 11 ПК12

Компетентностная модель выпускника:

Выпускник должен обладать следующими общекультурными компетенциями:

- способностью владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (ОК-1);
- способностью к анализу социально значимых процессов и явлений, к ответственному участию в общественно-политической жизни (ОК-5);
- демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии (ОК-6);
- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (ОК-8);
- готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (ОК-18);

Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

- этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);
- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
- готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);
- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);
- к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);
- к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

3. Перечень и содержание разделов дисциплины

№ раздела, подраз- дела, пункта, подпунк- та		Содержание	Количество часов			
			Аудит орная		Самосто ятельная	
			Очное	заочно	Очное	заочно
1		2	3	4	6	7
1	ОК1 ОК5 ОК6 ОК8 ОК18 ПК2 ПК4 ПК12 ПК10	Сервисология как новая наука. Предпосылки её возникновения. Её связь с другими дисциплинами. Развитие сервисологии в России.	6	2	8	12
2	ОК1 ОК5 ОК6 ОК8 ОК18 ПК2 ПК4 ПК5 ПК12 ПК10	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги. Понятие «услуга», её толкование отечественными и зарубежными учёными. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.	6	2	8	12
3	ОК 18 ПК2 ПК5 ПК12	Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственные и муниципальные платные услуги.	6	2	8	12
4	ОК1 ОК5 ОК6 ПК2 ПК4 ПК5 ПК10	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса.	6	2	8	12
5	ОК1 ОК5 ОК6 ПК2 ПК4 ПК5 ПК10	Потребители услуг. Их категории.	6	4	10	12
		ИТОГО:	30	12	42	60

4. Примерный перечень и содержание практических занятий

№ п/п	№ раздела	Наименование практических занятий	Кол. часов		Рекомен- дуемая литература
			Очное	За оч ное	

1.	1	Сервисология как новая наука. Предпосылки её возникновения. Её связь с другими дисциплинами. Развитие сервисологии в России. Защита рефератов.	2	1	1-4, 6
2	2	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги. Понятие «услуга», её толкование отечественными и зарубежными учёными. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара. Защита рефератов.	4	1	1-4, 6
3	3	Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственные и муниципальные платные услуги. Защита рефератов.	4	1	1-4, 6
4	4	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса. Защита рефератов.	4	1	1-4, 6
5	5	Потребители услуг. Их категории. Защита рефератов.	4	2	1-6
6	6	Зачёт	2	2	
		ИТОГО	18	8	

5. Самостоятельная работа обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся включает проработку теоретического материала, подготовку к практическим занятиям, написание реферата, подготовку к сдаче зачёта.

6. Контроль результативности учебного процесса по дисциплине

Контроль результативности на очной форме обучения включает зачет по билетам, защиту рефератов, выступления на практических занятиях. Контроль результативности на заочной форме обучения по сравнению с очной включает дополнительно защиту контрольной работы путём устного опроса по её тематике.

7. Учебно-методические материалы по дисциплине

Основная

1. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т.А. Краковская; под общ. ред. Ю.М. Краковского. – Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», Феникс, 2010. – 254 с.
2. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учеб. пособие для вузов / О.Т. Лойко. – Издательский центр «Академия», 2008. – 304 с.
3. Романович, Ж.А., Калачёв, С.Л. Сервисная деятельность: Учебник / Под общ. ред. Проф. Ж.А. Романовича. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2008. – 268 с.
4. Третьякова, Т.Н. Сервисная деятельность : учеб. пособие для вузов / Т.Н. Третьякова. – М.: Издательский центр «Академия», 2008. – 304 с.

Дополнительная

5. Руденко А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма /А.М. Руденко. — Изд. 2-е, испр. и доп.— Ростов н/Д : Феникс, 2007. – 481 с.
6. Научный журнал «Сервис *plus*».

7. Контроль результативности учебного процесса по дисциплине

Для установления уровня подготовленности обучающихся к практическим занятиям проводится защита и обсуждение рефератов. Итоговый контроль знаний осуществляется в форме зачета. Цель зачета – оценка полученных теоретических знаний и умения применять их при решении практических задач.

Лист контрольных мероприятий (для выдачи обучающемуся)

Максимально возможный балл по виду учебной работы											
Перечень и содержание модуля учебной дисциплины	Текущая аттестация							Контрольное мероприятие			Итого
	Посещение лекций	Выполнение практического задания	Выполнение домашних заданий	конспекты	Контрольное мероприятие (тестирование)	Работа над эссе	Активность на занятиях	Максимальный балл	Зачет	Защита курсовой работы/проекта	
Сервисология как новая наука. Предпосылки её возникновения. Её связь с другими дисциплинами. Развитие сервисологии в России.	0,2-0,4	0,2-0,4	0,4	0,2	0,5-1,5	0,5	0,2-1,2	4,6	-	-	
Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги. Понятие «услуга», её толкование отечественными и зарубежными учёными. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.	0,2-0,4	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,6			
Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению. Идеальные и реальные	0,2	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2-1,2	2,4			

услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственны е и муниципальные платные услуги.											
Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса.	0,2	0,2 – 0,4	0,2	0,2		0,5	0,2- 1,2	2,7			
Потребители услуг. Их категории.	0,2	0,2-0,6	0,2	0,2			0,2- 1,2	2,4			
Классификация услуг. Развитие рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функционально му назначению. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственны е и муниципальные платные услуги. Защита рефератов.	0,2	0,2-0,4	0,2	0,2	0,5- 1,5		0,2- 1,2	3,7			
Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса. Защита рефератов.	0,2-0,6	0,2-0,6	0,2	0,2		0,5	0,2- 1,8	3,9			
Потребители услуг. Их категории. Защита рефератов.	0,2-0,6	0,2-0,6	0,2	0,2		0,5	0,2- 1,8	3,9			
<i>Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара. Защита рефератов.</i>	0,2	0,5	0,2	0,2	0,5- 1,5		0,2- 1,2	3,8			
Обязательный минимум для допуска к экзамену	1-3	1,8 – 4,7	1-2	1-1,8	1,3- 4,5	0,5-2	1-12	7,6 -30	50- 100	-	100 – 130

Посещаемость аудиторных занятий оценивается: каждое занятие – 0,2 балла:

100% -3 баллов , 99-95% -2,8 баллов, 94-90% -2,6баллов, 89-85% -2,4 баллов, 84-80% - 2,2баллов, 79-75%-2 баллов, 74-70% - 1,8баллов, 69-65% - 1,6баллов, 64-60% -1,4баллов, 59-55% - 1,2баллов, 54-50% - 1 баллов. При посещении студентом менее 50 % аудиторных занятий баллы за посещаемость не начисляются.

Выполнение практических и домашних творческих заданий.

Оценивается от 0,2-0,6 баллов (творческий рейтинг):

домашние творческие задания: (презентации, слайды, коллажи, кроссворды и др.)- 0,2-,04 баллов (0,2 б. - сообщение раскрывающее тематику доклада, 0,4- сообщение подкреплено визуально: рисунки, фото, репродукции)

Активность на занятиях

Активность определяется в процессе текущего контроля, включающего разнообразные формы (устные и письменные ответы, на практических занятиях, участие в дискуссиях, рефераты, доклады и т.д.), и определяется 0,2-1,8 баллами.

Для допуска к итоговому контролю (зачет) студент должен набрать от 7,6-30 баллов. При получении максимальной рейтинга (30 баллов) по итогам посещаемости , творческого рейтинга, выполнения всех форм заданий студенту автоматически начисляются 40 баллов за зачет и выставляется оценка зачтено.

Конспекты

Каждый конспект лекции оценивается на 0,2 балла

Контрольные мероприятия

Текущее контрольное мероприятие (тестирование) оценивается от 0,5 до 1,5 б. в зависимости от % правильно выполненных заданий: 1,5 б.– 100%, 1 б.- 75%,0,5 б.- 5-% заданий

Зачет(ЭКЗАМЕН)

Считается сданным, если студент получил от 55-100 баллов.

Матрица контроля текущей и итоговой результативности учебного процесса по дисциплине: «Сервисология»

№ раз дел а	Наименование раздела	Вид и форма учебных занятий, вид, метод и средство контроля					
		аудиторные			Самостоятельные		
		лекции	практич. занятия		Дом. задания		Творческие зад.
		текущ	текущ	итог	текущ	итог	текущ
	Конт. посе щ	Конт. посе щ	Тестир	Конт. графи к	Защита	Конт. гра фик	Защита
1	Сервисология как новая наука. Предпосылки её возникновения. Её связь с другими дисциплинами. Развитие сервисологии в России.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч	=	=
2	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги. Понятие «услуга», её толкование отечественными и зарубежными учёными. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	- Бланк уч	-	Бланк уч.
3	Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственные и муниципальные платные услуги.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч.		Бланк уч.
4	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч	-	Бланк уч.
5	Потребители услуг. Их категории.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.
6	Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственные и муниципальные платные услуги. Защита рефератов.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.
7	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса. Защита рефератов.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.
8	Потребители услуг. Их категории. Защита рефератов.	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.
9	<i>Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара. Защита рефератов.</i>	Бланк уч.	Бланк уч.	Тест	Бланк уч		Бланк уч.

