

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Институт управления, экономики и финансов  
Центр бакалавриата Менеджмент



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по образовательной деятельности КФУ  
Проф. Д. А. Таюрский  
ДЕПАРТАМЕНТ  
ОБРАЗОВАНИЯ  
(ДО КФУ)



« 01 » ИЮНЯ 2021 г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

## Программа дисциплины

Сервисология

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис  
Профиль подготовки: Сервис недвижимости  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2021

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и): доцент, к.н. (доцент) Цаликова В.В. (кафедра менеджмента в социальной сфере, Высшая школа Открытый институт инновационного, технологического и социального развития), VVCalikova@kpfu.ru

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО**

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Расшифровка приобретаемой компетенции</b>
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- Приемы анализа типологии потребителя, его потребностей и мотивационной сфер методов работы в контактной зоне и работы с возражениями клиента
- Основные концепции человека и человеческих потребностей в разные исторические периоды.
- Цели и задачи сервисологии. Предмет дисциплины
- Соотношение природных и социальных факторов в становлении психики
- Психические свойства личности: направленность, потребности, мотивы, цели; темперамент, характер и способности
- Основы социальной стратификации и модели поведения потребителей различных социальных групп.
- Основные потребности и психологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности
- Структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов
- Содержание и алгоритмы широко применяемых методов при анализе потребительского поведения

Должен уметь:

- Анализировать информацию.
- Приобретать понимание потребностей человека в аспекте современных психологических теорий личности
- Соотносить свои личностные характеристики с психологическим своеобразием потребителя
- Выявлять групповые и индивидуальные различия потребительского поведения
- Давать психологическую характеристику личности (ее темперамента, способностей); разрабатывать
- Умение обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов
- Применять знания о психических процессах и свойствах для повышения эффективности профессиональной деятельности.
- Оценивать социальную значимость потребителей
- Работать в 'контактной зоне', как сфере реализации сервисной деятельности
- Обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;

Должен владеть:

- Навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека.
- Способностью работать в команде и Категориальным аппаратом
- Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
- Навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека.

- Умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов
- Методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности
- Методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;
- Приемами изучения личности потребителя.
- Профессиональной аргументации при постановке целей и формулировке задач, связанных с реализацией профессиональных функций

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.О.17 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Сервис недвижимости)" и относится к обязательной части ОПОП ВО. Осваивается на 2 курсе в 3 семестре.

## 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 часа(ов).

Контактная работа - 64 часа(ов), в том числе лекции - 32 часа(ов), практические занятия - 32 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 44 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 36 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 3 семестре.

## 4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Се- местр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)						Само- стоя- тель- ная ра- бота
			Лекции, всего	Лекции в эл. форме	Практи- ческие занятия, всего	Практи- ческие в эл. форме	Лабора- торные работы, всего	Лабора- торные в эл. форме	
1.	Тема 1. Предмет сервисологии как учебной дисциплины	3	4	0	2	0	0	0	6
2.	Тема 2. Взаимосвязь ценностей и социального поведения	3	4	0	4	0	0	0	6
3.	Тема 3. Потребности и потребительское поведение	3	4	0	2	0	0	0	6
4.	Тема 4. Индивидуальные психические и физические особенности человека как основа его запросов	3	4	0	2	0	0	0	6
5.	Тема 5. Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат	3	4	0	4	0	0	0	6
6.	Тема 6. Сервис как система индивидуального обслуживания	3	4	0	6	0	0	0	6
7.	Тема 7. Сервисная деятельность и ее профессиональная сущность.	3	4	0	6	0	0	0	4
8.	Тема 8. Организационные основы сервисной деятельности	3	4	0	6	0	0	0	4
	Итого		32	0	32	0	0	0	44

## **4.2 Содержание дисциплины (модуля)**

### **Тема 1. Предмет сервисологии как учебной дисциплины**

Природа человека и его потребностей в социальном знании.

Предмет сервисологии и ее взаимосвязь с другими науками о человеке и обществе.

Общая характеристика сферы сервиса и ее развитие в современном российском обществе. Общая характеристика индивидуальных и общественных потребностей

### **Тема 2. Взаимосвязь ценностей и социального поведения**

Система ценностей человека и ее динамика в современном российском обществе.

Социокультурные параметры ценностей.

Ценностные установки и закономерности поведения.

Ценностная установка.

Сравнение действий, бездействия, прав, обязанностей, ограничений и возможностей в разных сферах поведения.

### **Тема 3. Потребности и потребительское поведение**

Потребности человека и их типология.

Мотивация индивидуального потребления.

Потребительские ценности и потребительское поведение. Потребности и деятельность человека. Потребности человека в общении и самореализации, собственности и статусе. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека.

### **Тема 4. Индивидуальные психические и физические особенности человека как основа его запросов**

Индивидуализация и плюрализация жизненных стилей в современном российском обществе.

Индивидуализация жизненных стилей и потребительские предпочтения. Основное противоречие в биологических явлениях. Противоречие между наследственностью и приспособлением как основное противоречие жизни

### **Тема 5. Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат**

Удовольствие как деятельностный способ биологического и социального развития человека.

Взаимосвязь функций личности, ее черт и диспозиций с поведением.

Структура личности.

Факторы социального поведения личности и его результат. Значение понятий индивид, личность, человек в решении проблемы потребностей.

### **Тема 6. Сервис как система индивидуального обслуживания**

Услуга как полезное действие и ее социальная роль.

Сфера услуг и особенности ее функционирования.

Основы классификации услуг. Потребности в структуре личности и ее образе жизни. Естественные потребности. Материальные потребности. Материальные потребности как основа мотивации. Система индивидуального обслуживания.

### **Тема 7. Сервисная деятельность и ее профессиональная сущность.**

Сервисная деятельность - основные понятия.

Идеология и технология сервисной деятельности.

Принципы современного сервиса. Гуманистический идеал образа жизни : превращение труда в свободную деятельность. Взаимодействие человека с природой через труд. Выявление потребностей человека.

### **Тема 8. Организационные основы сервисной деятельности**

Внедрение новых форм обслуживания.

Организационная структура сервисного предприятия.

Психологические аспекты сервисной деятельности. Комплексный характер принятия решений потребителем.

Личностные факторы влияния на поведение потребителя. Индивидуальность восприятия. Внешние факторы влияния на поведение потребителя.

### **5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 6 апреля 2021 года №245)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-99бин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

### **6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)**

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);

- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

### 7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;
- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

### 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Книги - [http://quality.eup.ru/book\\_main.html](http://quality.eup.ru/book_main.html)

Портал по сервисологии - <http://www.dist-cons.ru/modules/qualmanage/section4.html>

Стандарты - <http://standard.ru/about/aboutstandart.phtml>

Электронно-библиотечная система (ЭБС) на платформе издательства ?Лань? - [http:// e.lanbook.com](http://e.lanbook.com)

Электронные книги - <http://www.znaniium.com>

### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Тезисно оформить конспект лекций. Дорабатывать конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой. Подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на семинар. Преподаватель составляет план работы на лекции, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.
практические занятия	В ходе подготовки к практическим занятиям изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газета, и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. Преподаватель составляет план работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.
самостоятельная работа	Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих рекомендаций и изучении рекомендованной литературы. Студент может дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании работ.

Вид работ	Методические рекомендации
экзамен	При подготовке к экзамену обучающиеся внимательно изучают конспект, материалы практических и самостоятельных заданий, рекомендованную литературу и делают краткие записи по каждому вопросу. Такая методика позволяет получить прочные и систематизированные знания, необходимые на экзамене. Вопросы к экзамену представлены в рабочей программе дисциплины.

**10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

**11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

**12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Сервис недвижимости".



### Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис  
Профиль подготовки: Сервис недвижимости  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2021

#### Основная литература:

1. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Ю. П. Свириденко. - Москва : Дашков и К, 2012. - 220 с. - ISBN 978-5-394-01503-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/415409> (дата обращения: 23.04.2020)
2. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 7-е изд., стер. - Москва : Издательско-торговая корпорация 'Дашков и К-', 2019. - 284 с. - ISBN 978-5-394-03453-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092982> (дата обращения: 23.04.2020)
3. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 202 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087821> (дата обращения: 23.11.2020)

#### Дополнительная литература:

1. Неретина, Т.Г. Организация сервисной деятельности : учеб.- метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности 'Социально-культурный сервис и туризм' / Т.Г. Неретина. - 4-е изд., стер. - Москва ФЛИНТА, 2019. - 102 с. - ISBN 978-5-9765-1205-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1040128> (дата обращения: 24.04.2020)
2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - Москва : ИНФРА-М, 2020. - 202 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - DOI 10.12737/2680. - ISBN 978-5-16-005710-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820> (дата обращения: 24.04.2020)
3. Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс / Т. Г. Неретина. - 2-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2014. - 168 с. - ISBN 978-5-9765-1415-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/462898> (дата обращения: 24.04.2020)

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис недвижимости

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2021

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.