

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

17 сентября 2020 г.

Кафедра «Сервис и туризм»

Автор Курачева Марина Евгеньевна

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисология

Направление подготовки:	<u>38.03.02 – Менеджмент</u>
Профиль:	<u>Менеджмент гостинично-ресторанных предприятий</u>
Квалификация выпускника:	<u>Бакалавр</u>
Форма обучения:	<u>очная</u>
Год начала подготовки	<u>2019</u>

<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии института Протокол № 1 31 августа 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии</p>  <p style="text-align: right;">М.В. Ишханян</p>	<p style="text-align: center;">Одобрено на заседании кафедры</p> <p>Протокол № 17 31 августа 2020 г. Заведующий кафедрой</p>  <p style="text-align: right;">И.В. Федякин</p>
--	---

Москва 2020 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Сервисология» призвана обеспечить формирование профессиональных компетенции? в части освоения студентами знания? и навыков оказания услуг, установления контакта с потребителями и сотрудниками гостинично-ресторанных предприятий.

Задачи изучения дисциплины состоят в следующем:

- формирование научного представления о сервисном обслуживании;
- развитие практических навыков организации сервисного обслуживания в гостинично-ресторанных организациях;
- формирование творческого инновационного подхода к сервисному обслуживанию.

Задачи изучения дисциплины состоят в следующем:

- формирование научного представления о сервисном обслуживании;
- развитие практических навыков организации сервисного обслуживания в гостинично-ресторанных организациях;
- формирование творческого инновационного подхода к сервисному обслуживанию.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная дисциплина "Сервисология" относится к блоку 1 "Дисциплины (модули)" и входит в его вариативную часть.

2.1. Наименования предшествующих дисциплин

2.2. Наименование последующих дисциплин

Результаты освоения дисциплины используются при изучении последующих учебных дисциплин:

2.2.1. Деловой этикет в сфере гостеприимства

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины студент должен:

№ п/п	Код и название компетенции	Ожидаемые результаты
1	ПКС-33 Способен к применению современной системы управления качеством и обеспечения конкурентоспособности	ПКС-33.3 Организует работы по подтверждению соответствия гостинично-ресторанных предприятий системе классификации гостиниц и иных средств размещения ПКС-33.4 Осуществляет контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта
2	ПКС-32 Способен применять современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта, соответствующего требованиям потребителей	ПКС-32.1 Осуществляет координацию и контроль, проводит оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостинично-ресторанных предприятий ПКС-32.2 Осуществляет формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостинично-ресторанных предприятий ПКС-32.3 Применяет современные технологии предоставления гостинично-ресторанного продукта

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

4.1. Общая трудоемкость дисциплины составляет:

2 зачетных единиц (72 ак. ч.).

4.2. Распределение объема учебной дисциплины на контактную работу с преподавателем и самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Количество часов	
	Всего по учебному плану	Семестр 6
Контактная работа	32	32,15
Аудиторные занятия (всего):	32	32
В том числе:		
лекции (Л)	16	16
практические (ПЗ) и семинарские (С)	16	16
Самостоятельная работа (всего)	40	40
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, часы:	72	72
ОБЩАЯ трудоемкость дисциплины, зач.ед.:	2.0	2.0
Текущий контроль успеваемости (количество и вид текущего контроля)	ПК1, ПК2	ПК1, ПК2
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	ЗЧ	ЗЧ

4.3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам)

№ п/п	Семестр	Тема (раздел) учебной дисциплины	Виды учебной деятельности в часах/ в том числе интерактивной форме						Всего	Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
			Л	ЛР	ПЗ	ТП	КСР	СР		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	6	Раздел 1 Человек и его потребности	4		4		12	20		
2	6	Тема 1.1 «Сервисология»: научные подходы к определению понятия «потребности» человека; Понятие потребностей и их обслуживание в экономике	4					4		
3	6	Раздел 2 Сервис как сфера удовлетворения потребностей человека	6		6		14	26		
4	6	Тема 2.1 Качество услуг, ожидания потребителей? и их удовлетворение; Психология и тактика процесса обслуживания потребителя	6					6	ПК1, ТестОпросДокладЗащита презентаций	
5	6	Раздел 3 Процесс принятия потребительских решений. Культура сервиса	6		6		14	26		
6	6	Тема 3.1 Процесс принятия потребительских решений; Культура сервиса	6					6	ПК2	
7	6	Зачет						0	ЗЧ	
8		Всего:	16		16		40	72		

4.4. Лабораторные работы / практические занятия

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

Практические занятия предусмотрены в объеме 16 ак. ч.

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Наименование занятий	Всего часов/ из них часов в интерактивной форме
1	2	3	4	5
1	6	РАЗДЕЛ 1 Человек и его потребности	«Сервисология»: научные подходы к определению понятия «потребности» человека	2
2	6	РАЗДЕЛ 1 Человек и его потребности	Понятие потребностей? и их обслуживание в экономике	2
3	6	РАЗДЕЛ 2 Сервис как сфера удовлетворения потребностей человека	Качество услуг, ожидания потребителей? и их удовлетворение	2
4	6	РАЗДЕЛ 2 Сервис как сфера удовлетворения потребностей человека	Психология и тактика процесса обслуживания потребителя	4
5	6	РАЗДЕЛ 3 Процесс принятия потребительских решений. Культура сервиса	Процесс принятия потребительских решений?	4
6	6	РАЗДЕЛ 3 Процесс принятия потребительских решений. Культура сервиса	Культура сервиса	2
ВСЕГО:				16 / 0

4.5. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) учебным планом не предусмотрены.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В рамках дисциплины в учебном процессе предусмотрено использование активных и интерактивных форм проведения занятий (технология сотворчества, разбор конкретных ситуаций, презентации докладов с широким обсуждением в группе) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков студентов.

Преподавание дисциплины осуществляется в форме лекций и практических занятий, а также самостоятельной работы

16 часов лекций проводятся в традиционной организационной форме и являются традиционными классически-лекционными (объяснительно-иллюстративные), лекции проводятся также в виде лекции-дискуссии с привлечением студентов для подведения промежуточных итогов.

Практические занятия (16 часов) организованы с использованием технологий развивающего обучения, в том числе разбор и анализ конкретных ситуаций; технологий, основанных на коллективных способах обучения, а также с использованием тестирования на бумажных носителях.

Самостоятельная работа студента организована с использованием традиционных видов работы. К традиционным видам работы относятся отработка лекционного материала и отдельных тем по учебным пособиям, подготовка к тестированию, подготовка реферата, доклада с презентацией.

Оценка полученных знаний, умений и навыков основана на модульно-рейтинговой технологии. Фонды оценочных средств освоенных компетенций включают как вопросы теоретического характера для оценки знаний на экзамене и проведения опроса на занятиях, так и задания практического содержания (решение тестовых заданий, доклады с презентациями) для оценки умений и навыков.

Активный семинар. В процессе семинара студенты выступают с презентациями, отвечают на вопросы аудитории и преподавателя. В конце семинара проводится групповое обсуждение.

Метод дискуссии выступает базовым в системе интерактивных методов обучения.

Дискуссия – это коллективное обсуждение конкретной проблемы, вопроса или сопоставление разных позиций, информации, идей, мнений и предложений. Во время дискуссии оппоненты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае больше будут проявляться качества, присущие диалогу, во втором – дискуссия будет носить характер спора, т. е. отстаивание своей позиции. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента.

Опросы. Устные опросы проводятся во время практических занятий и возможны при проведении зачета в качестве дополнительного испытания при недостаточности результатов тестирования и решения задачи. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы.

Письменные опросы целесообразно применять в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения зачета, когда необходимо проверить знания студентов по всему курсу.

Решение заданий в тестовой форме. Проводится два раза в течение изучения дисциплины (семестр) письменно. Не менее, чем за 2 недели до проведения тестирования, преподаватель должен подготовить бланки заданий, а также определить критерии оценки. Не менее, чем за 1 неделю до тестирования, преподаватель должен передать студентам

исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме и теоретические источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки. Каждому студенту отводится на тестирование 40 минут, по 2 минуты на каждое задание. Оценка результатов тестирования производится преподавателем в соответствии с ключами к тесту, результат сообщается через неделю. В рамках учебной дисциплины предусмотрены встречи с представителями гостиничного бизнеса.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

№ п/п	№ семестра	Тема (раздел) учебной дисциплины	Вид самостоятельной работы студента. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	Всего часов
1	2	3	4	5
1	6	РАЗДЕЛ 1 Человек и его потребности	Человек и его потребности. 1. Работа с профессиональной терминологией по сервисологии. 2. Подготовка докладов по лекционным материалам	12
2	6	РАЗДЕЛ 2 Сервис как сфера удовлетворения потребностей человека	Сервис как сфера удовлетворения потребностей? человека 1. Подготовка к практическому занятию 2. Проработка учебного материала по конспектам лекций 3. Работа с учебной литературой (осн.лит-ра, 1,; лоп.лит-ра 1)	14
3	6	РАЗДЕЛ 3 Процесс принятия потребительских решений. Культура сервиса	Процесс принятия потребительских решений?. Культура сервиса 1. Подготовка к практическому занятию 2. Работа со специализированными сайтами 3. Подготовка докладов по материалам лекции	14
ВСЕГО:				40

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1	Основы индустрии гостеприимства	Сафонова М.Е.	М, МИИТ, 2013	Все разделы
2	Сервисная деятельность	Иванова, Н.С.	СПб.: ИЭО СРБУУиЭ, 2009	Все разделы

7.2. Дополнительная литература

№ п/п	Наименование	Автор (ы)	Год и место издания Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
3	Сервисная деятельность	Хмелев В.В.	МИИТ, 2009	Все разделы

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1. <http://elibrary.ru/>
2. <http://e.lanbook.com/>
3. <http://www.hotels.com>
4. <http://www.allhotels.com>
5. <http://www.hotelsrussia.com>
6. <http://www.moshotel.ru>
7. www.ecsocman.edu.ru – Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»
8. <http://er.net.com> – EBSCO – Универсальная база данных зарубежных полно-текстовых научных журналов по всем областям знаний.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Требования к аудиториям (помещениям, кабинетам) для проведения занятий с указанием соответствующего оснащения: оснащение аудиторий мультимедийной аппаратурой. Требования к программному обеспечению при прохождении учебной дисциплины: компьютеры на рабочих местах в компьютерном классе должны быть обеспечены стандартными лицензионными программными продуктами и обязательно программным продуктом Microsoft Office не ниже Microsoft Office 2007 (2013).

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Для проведения аудиторных занятий и самостоятельной работы требуется:

1. Рабочее место преподавателя с персональным компьютером, подключённым к сети

INTERNET.

2. Специализированная лекционная аудитория с мультимедиа аппаратурой и интерактивной доской.

3. Для проведения практических занятий: кондиционированное помещение с интерактивной доской и компьютером, подключённым к сети INTERNET.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Обучающийся должен четко осознавать, что качество полученного образования в большей степени зависит от активной роли самого обучающегося в учебном процессе. Студент должен быть максимально нацелен на получение знаний во время проведения лекций, так и уточняющих вопросов у преподавателя дисциплины после занятий.

Студентам необходимо ознакомиться: с содержанием рабочей программы дисциплины (далее - РПД), с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками по данной дисциплине, с графиком консультаций преподавателя.

1.1. Рекомендации по подготовке к лекционным занятиям (теоретический курс)

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания преподавателя.

Студентам необходимо:

? перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;

? на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, присланный лектором на «электронный почтовый ящик группы». Данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции;

? перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции. При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях. Не оставляйте «белых пятен» в освоении материала.

1.2. Рекомендации по подготовке к практическим (семинарским) занятиям

Студентам следует:

? приносить с собой рекомендованную преподавателем литературу к конкретному занятию;

? до очередного практического занятия по рекомендованным литературным источникам проработать теоретический материал, соответствующей темы занятия;

? при подготовке к практическим занятиям следует обязательно использовать не только лекции, учебную литературу, но и нормативно-правовые акты;

? в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении при решении задач, заданных для самостоятельного решения;

? в ходе семинара давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов;

? на занятии доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющие письменного решения задач или не подготовившиеся к данному практическому занятию,

рекомендуется не позже чем в 2-недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшейся на занятии.

Студенты, не отчитавшиеся по каждой не проработанной ими на занятиях теме к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре.

2. Методические рекомендации по выполнению различных форм самостоятельных домашних заданий

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины.

По каждой теме учебной дисциплины студентам предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны исполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- ? руководствоваться графиком самостоятельной работы, определенным РПД;
- ? выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- ? при подготовке к экзамену параллельно прорабатывать соответствующие теоретические и практические разделы дисциплины, фиксируя неясные моменты для их обсуждения на плановой консультации.

2.1. Методические рекомендации по подготовке доклада/реферата

Одной из форм самостоятельной работы студента является подготовка доклада/реферата, для обсуждения его на практическом (семинарском) занятии.

Цель доклада/реферата - развитие у студентов навыков аналитической работы с литературой, анализа дискуссионных позиций, аргументации собственных взглядов.

Подготовка докладов/рефератов также развивает творческий потенциал студентов. Доклад готовится под руководством преподавателя, который ведет практические (семинарские) занятия.

Рекомендации студенту:

- ? перед началом работы по написанию доклада согласовать с преподавателем тему, структуру, литературу, а также обсудить ключевые вопросы, которые следует раскрыть в докладе;
- ? представить доклад научному руководителю в письменной форме;
- ? выступить на семинарском занятии с 10-минутной презентацией своего доклада, ответить на вопросы студентов группы.

Требования:

- ? к оформлению доклада: шрифт - Times New Roman, размер шрифта - 14, межстрочный интервал - 1,5, размер полей - 2,5 см, отступ в начале абзаца - 1,25 см, форматирование по ширине); листы доклада скреплены скоросшивателем. На титульном листе указывается наименование учебного заведения, название кафедры, наименование дисциплины, тема доклада, ФИО студента;
- ? к структуре доклада - оглавление, введение (указывается актуальность, цель и задачи), основная часть, выводы автора, список литературы (не менее 5 позиций). Объем согласовывается с преподавателями. В конце работы ставится дата ее выполнения и подпись студента, выполнившего работу. Общая оценка за доклад учитывает содержание доклада, его презентацию, а также ответы на вопросы.

2.2. Методические рекомендации по работе с литературой

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, написание реферата, доклада и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке, так и дома

. Основная литература - это учебники и учебные пособия. Дополнительная литература - это монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, интернет ресурсы.

Рекомендации студенту:

выбранную монографию или статью целесообразно внимательно просмотреть. В книгах следует ознакомиться с оглавлением и научно-справочным аппаратом, прочитать аннотацию и предисловие. Целесообразно ее пролистать, рассмотреть иллюстрации, таблицы, диаграммы, приложения. Такое поверхностное ознакомление позволит узнать, какие главы следует читать внимательно, а какие прочитать быстро;

? в книге или журнале, принадлежащие самому студенту, ключевые позиции можно выделять маркером или делать пометки на полях.

? при работе с Интернет-источником целесообразно также выделять важную информацию;

? если книга или журнал не являются собственностью студента, то целесообразно записывать номера страниц, которые привлекли внимание. Позже следует возвратиться к ним, перечитать или переписать нужную информацию. Физическое действие по записыванию помогает прочно заложить данную информацию в «банк памяти».

Выделяются следующие виды записей при работе с литературой:

Конспект - краткая схематическая запись основного содержания работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью.

Цитата - точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника.

Тезисы - концентрированное изложение основных положений прочитанного материала.

Аннотация - очень краткое изложение содержания прочитанной работы.

Резюме - наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Записи в той или иной форме не только способствуют пониманию и усвоению изучаемого материала, но и помогают вырабатывать навыки ясного изложения в письменной форме тех или иных теоретических вопросов.