

ГОБПОУ «Усманский многопрофильный колледж»

УТВЕРЖДАЮ:

директор

ГОБПОУ «Усманский  
многопрофильный колледж»

\_\_\_\_\_ Небогин А.В.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

### ***ОП.07 Сервисология и сервисная деятельность***

**Специальность** *42.02.01 Реклама*

**Уровень подготовки** *базовый*

2016 г.

Рабочая программа учебной дисциплины Сервисология и сервисная деятельность разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 42.02.01 Реклама.

Организация-разработчик: **Государственное областное бюджетное профессиональное образовательное учреждение «Усманский многопрофильный колледж»**

Разработчик:

**Брыкин Д.В., преподаватель МХК и технологии высшей категории**

Рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании предметно- цикловой комиссии педагогики, психологии и частных методик

(Протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2016 г.)

Председатель предметно- цикловой комиссии

\_\_\_\_\_ (Минаева О.В.)

Подпись

ФИО

## СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>5</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОП. 07 СЕРВИСОЛОГИЯ И СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной дисциплины Сервисология и сервисная деятельность является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности **42.02.01 Реклама**.

**1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:** учебная дисциплина относится к профессиональному циклу программы подготовки специалистов среднего звена по направлению ОП.00. Общепрофессиональные дисциплины.

В ходе освоения данной учебной дисциплины обучающийся должен обладать общими компетенциями, включающими ряд способностей, а также профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности. Компетентности, сформированные в результате освоения программы, необходимы при изучении профессиональных модулей. Темы, входящие в программу, могут осваиваться в составе МДК для совершенствования практических навыков и дальнейшего формирования общих и профессиональных компетентностей.

## 1.3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины.

**цель** изучения данной дисциплины – формирование у студентов знаний о человеке, его сущности и потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида и общества, способах подходов к потребителю в сфере услуг. Для достижения этой цели необходимо решить следующие **задачи**:

- изучить человека как индивида, как личность – носителя определенных ролей и субъекта общественно-исторической деятельности;
- проследить становление знаний о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе;
- исследовать систему потребностей человека, их динамику, формирование;
- изучить структуру и классификации потребностей человека;
- рассмотреть место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей;
- освоить методологические подходы к человеку в сфере сервиса в зависимости от психологического своеобразия потребителя и личностных проявлений профессионала в сервисной деятельности.

Основные **навыки**, приобретаемые студентами в ходе изучения данной дисциплины:

- изучить предмет и объект сервисологии и сервисной деятельности ;
- приобрести понимание необходимости системного подхода к проблеме сущности человека;
- овладеть знаниями по пониманию человека и его потребностей в исторической ретроспективе;
- приобрести понимание потребностей человека в аспекте современных психологических теорий личности;
- изучить структуру и классификации потребностей;
- приобрести знания по мотивации потребителя, психологическим разновидностям потребителей, особенностям обслуживания потребителя с учетом их темперамента, характера, типологии.
- научиться соотносить свои личностные характеристики с психологическим своеобразием потребителя.

В результате освоения учебной дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие общие и профессиональные компетенции:

Код	Наименование результата обучения
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы решения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Владеть основами предпринимательской деятельности и особенностями предпринимательства в профессиональной деятельности.
ОК 11.	Обладать экологической, информационной и коммуникативной культурой, базовыми умениями общения на иностранном языке.
ПК 4.1	Планировать работу (собственную или группы) по разработке и техническому исполнению рекламного проекта.
ПК 4.2.	Осуществлять контроль исполнения на соответствие рекламной идее и заказу рекламодателя
ПК 4.3	Взаимодействовать с заказчиком в ходе выполнения и сдачи рекламного проекта.

#### 1.4. Количество часов на освоение программы дисциплины:

Максимальной учебной нагрузки обучающегося - **90 часов**, в том числе:  
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - **60 часов**;  
 самостоятельной работы обучающегося - **30 часов**.

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ  
СЕРВИСОЛОГИЯ И СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Объем часов</b>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>90</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>60</b>
в том числе:	–
лабораторные занятия	–
практические занятия	<b>12</b>
контрольные работы	
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>30</b>
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом)	-
подготовка к практическим занятиям	-
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>дифференцированный зачет</b>

**2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины  
Сервисология и сервисная деятельность**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Раздел 1.</b> <b>Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей.</b>		<b>28</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	1.Понятие об услуге и сервисной деятельности 2.Функции сферы услуг 3.Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг  Практическое занятие: Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям. Подготовка сообщений.	1 1 1  - 1	2
<b>Тема 1.2.</b> Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	1.Теория постиндустриального общества 2.Этапы развития услуг в России  Практическое занятие: Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям. Подготовка сообщений.	1 1  - 1	2
<b>Тема 1.3.</b> Специфика услуг как товара	1.Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара  Практическое занятие:	1  -	2

	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям.	1	
<b>Тема 1.4.</b> Ценность услуги	1.Определение ценности услуги. Модель ценности услуги	1	2
	Практическое занятие:	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям.	1	
<b>Тема 1.5.</b> Поведение потребителей и процесс принятия ими решения	1.Определение потребительской среды в сфере услуг	1	2
	2.Клиенты и их потребности	1	
	3.Факторы, влияющие на покупательское поведение	1	
	4.Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг	1	
	Практическое занятие: таблица «Поведение потребителей деловых услуг»	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям. Подготовка сообщений.	1	
<b>Тема 1.6.</b> Теория организации обслуживания	1.Обслуживание как сервисная система	1	2
	2.Система сервисных операций	1	
	3.Система предоставления услуг	1	
	Практическое занятие:	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям.	1	
<b>Тема 1.7.</b> Контактная зона	1.Общие положения	1	
	2. Пространство контакта	1	
	3. Процесс контакта между клиентом и исполнителем	1	
	4.Содержание контакта	1	
	Практическое занятие: таблица «Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций»	2	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям.	1	



<b>Раздел 2. Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей</b>		<b>63</b>	
<b>Тема 2.1.</b> Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания	1.Основные методы предоставления услуг 2.Формы обслуживания	2 1	3
	Практическое занятие:	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям. Подготовка сообщений.	2	
<b>Тема 2. 2.</b> Качество обслуживания и производительность	1.Показатели качества услуги 2.Модель качества услуг	1 1	3
	Практическое занятие: таблица «Сервисные гарантии».	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям.	2	
<b>Тема 2.3.</b> Общероссийские стандарты качества	1.Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг 2.Методы определения величины показателей качества 3.Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем	1 1 1	2
	Практическое занятие:	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям. Подготовка сообщений.	2	
<b>Тема 2.4.</b> Жизненный цикл услуг	1.Основные определения и понятия.Управления этапами жизненного цикла сопутствующих услуг	1	3
	Практическое занятие:	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям.	2	

<b>Тема 2.5.</b> Стратегические направления и конкурентноспособность	1.Понятие о конкурентных преимуществах. Конкурентная окружающая среда	1	
	2.Выбор целевых потребителей	1	
	Практическое занятие:	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям.	2	
<b>Тема 2.6.</b> Сервис – компонент продажи товаров	1.Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса	1	2
	2.Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса по содержанию работ	1	
	Практическое занятие: схема «Эксплуатационные инструкции».	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям.	2	
<b>Тема 2.7.</b> Техническое обслуживание и ремонт	1.Назначение технического обслуживания и ремонта. Эволюция организации технического обслуживания и ремонта	1	2
	2.Запасы запасных частей. Резервные мощности. Предупреждающий подход.	1	
	Практическое занятие: схема «Структура службы сервиса».	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям. Подготовка сообщений.	2	
<b>Тема 2.8.</b> Внутреннее обслуживание организации	1.Составные части системы деятельности организации.	1	2
	2.Задачи и функции фэсилити- менеджмента. Обеспечение деятельности персонала	1	
	Практическое занятие: таблица «Управление проектами по развитию инфраструктуры организации».	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям.	2	
<b>Тема 2.9.</b> Новые технологии в сфере услуг	1.Информационные технологии в сфере услуг.	1	2
	2.Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии. Области применения новых технологий в сфере услуг	1	
	Практическое занятие: схема «Технология как конкурентное преимущество».	1	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям. Подготовка сообщений.	2	

<b>Тема 2.10.</b> Разработка и создание новых услуг	1. Категории новой продукции	1	
	2. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.	1	3
	3. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия	6	
	Практическое занятие: реферативная работа «Разработка плана рекламной кампании»	4	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям. Подготовка сообщений.	2	
<b>Тема 2.11.</b> Имидж фирмы. Деловая этика	1. Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности	1	
	2. Деловой этикет – форма выражения деловой этики	2	3
	Практическое занятие:	-	
	Самостоятельная работа обучающихся: Выполнение домашних заданий. Подбор дополнительного материала к занятиям. Подготовка сообщений.	4	
<b>Итого</b>		<b>90</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **«СЕРВИСОЛОГИЯ И СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

##### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы дисциплины требует наличия кабинета социально – гуманитарных и экономических дисциплин, лаборатории информационных и коммуникационных технологий.

**Оборудование** кабинета социально – гуманитарных и экономических дисциплин и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект учебно-наглядных пособий по дисциплине;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект плакатов;
- учебные пособия.

**Технические средства** обучения::

- компьютер (или ноутбук) с лицензионным программным обеспечением и мультимедиапроектор.

**Оборудование** лаборатории информационных и коммуникационных технологий и рабочих мест лаборатории:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- компьютеры с лицензионным программным обеспечением по количеству обучающихся;
- мультимедиапроектор;
- интерактивная доска (или проектор).

##### **3.2. Информационное обеспечение обучения.**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

**Основные источники:**

1. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): учеб. пособие.- М.: Флинта: МПСИ, 2014
2. Садохин А.И. Сервисология: человек и его потребности: учеб. пособие.- М.: «Омега-Л», 2015
3. Шиповская Л.П. Человек и его потребности: учеб. пособие. -М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2015

**Дополнительные источники:**

4. Бережной Н.М. Человек и его потребности.- М., 2002.
5. Гачев Г.Д. Космо-Психо-Логос.- М., 2007.
- 6.. Дымшиц М.Н. Манипулирование покупателем. – М., 2004.
7. Кнабе Г.С. Древо познания и древо жизни. - М., 2006.
8. Маслоу А. Мотивация и личность. – СПб., 2003.
9. Моль А.Социодинамика культуры.- М.,2007.
10. Орлов С.В. Человек и его потребности. – СПб, Питер.2008.
11. Петров В.М. Социальная и культурная динамика: быстрое протекающие процессы.- М., 2008.
12. Смирнова Е.Т.Сервисная деятельность (введение в сервисологию): учеб. пособие.- М., 2004.
13. . Спирин А.Д. Человек и его потребности: учеб. пособие.- Кемерово, 2003
- 14.Удальцов М.В., Аверченко Л.К. Сервисология. Человек и его потребности. – Новосибирск, 2002.
15. Хайтун С.Д.Социум против человека: законы социальной динамики. –

М., 2006.

16. Хмелев В.В. Сервисная деятельность.- М., 2004.

17. Холл Кэлвин, Линдсей Гарднер. Теории личности.- М., 1997.

18. Черников В.Г. Человек и его потребности. Рыбинск, 2003.

19. Экономическая психология. Социокультурный подход/Под ред. И.В.Андреевой.- СПб, 2000.

20. Юнг К.Г. Психологические типы.- М., 1992.

#### 4.КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСОЛОГИЯ И СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<b>Уметь:</b>	
Определять мотивацию потребителя, психологические разновидности потребителей, особенности обслуживания потребителя с учетом их темперамента, характера, типологии.	Оценка результатов выполнения практической работы
Соотносить свои личностные характеристики с психологическим своеобразием потребителя.	Оценка результатов выполнения практической работы
<b>Знать:</b>	
Человека как индивида, как личность – носителя определенных ролей и субъекта общественно-исторической деятельности.	Оценка результатов выполнения домашней работы, Тестирование, Устный опрос, Оценка сообщений.
Становление знаний о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе.	Оценка результатов выполнения домашней работы, Тестирование, Устный опрос, Оценка сообщений.
Систему потребностей человека, их динамику, формирование.	Оценка результатов выполнения домашней работы, Тестирование, Устный опрос, Оценка сообщений.
Структуру и классификации потребностей человека.	Оценка результатов выполнения домашней работы, Тестирование, Устный опрос, Оценка сообщений.

Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.	Оценка результатов выполнения домашней работы, Тестирование, Устный опрос, Оценка сообщений.
Методологические подходы к человеку в сфере сервиса в зависимости от психологического своеобразия потребителя и личностных проявлений профессионала в сервисной деятельности.	Оценка результатов выполнения домашней работы, Тестирование, Устный опрос, Оценка сообщений.