Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 17.11.2026 09:21:31
Уникальный программный ключ:
b066544baefbe449cd8bfee392f7224a676e271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского»

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебно-методической работе
_____ Л. В. Крылова
(подпись)
«_25__» ____03_____ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.08 СЕРВИСОЛОГИЯ

Укрупненная группа направлений подготовки ____43.00.00 Сервис и туризм____
(код, наименование)
Образовательная программа высшего образования программа бакалавриата__

Направление подготовки ____43.03.01 Сервис_____
(код, наименование)
Профиль: _____Социально-культурный сервис_____
(наименование)
Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса_____

Форма обучения, курс очная форма обучения, 3 курс
заочная форма обучения, 3 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2026

Рабочая программа дисциплины «Сервисология» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю Социально-культурный сервис, разработана в соответствии с ОПОП ВО для набора обучающихся 2026 года.

Разработчик: Куценко Елена Васильевна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат экономических наук, доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «_20__» ____02_____ 2026 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

_____ _____Дегтярева Я.В._____
(подпись) (фамилия, инициалы)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостининого бизнеса

_____ _____Кощавка И.В._____
(подпись) (фамилия, инициалы)

Дата «_24__» ____02_____ 2026 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «_25__» ____03_____ 2026 года № 8

Председатель_____ _____Крылова Л.В._____
(подпись) (фамилия, инициалы)

© Куценко Е.В., 2026 год
© Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2026 год

1. ОПИСАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование показателя	Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки, профиль, программа высшего образования	Характеристика дисциплины	
		очная форма обучения	заочная форма обучения
Количество зачетных единиц - **3**	Укрупненная группа направлений подготовки		
	Направление подготовки 43.03.01 Сервис		
Модулей - **1**	Профиль: Социально-культурный сервис	**Год подготовки:**	
Смысловых модулей - **3**		III - й	III - й
Общее количество часов - **108**		**Семестр**	
		5-й	5-й
		Лекции	
		Форма промежуточной аттестации:	
		экзамен	экзамен

Часть, формируемая участниками

Количество часов в

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 64/13

для заочной формы обучения – 12/84,7

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель дисциплины: подготовка выпускников к сервисной, производственно-технологической, организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности в сфере сервиса. В результате освоения дисциплины студенты приобретут общекультурные и профессиональные компетенции, позволяющие осуществлять выбор необходимых методов и средств процесса сервиса, участвовать в организации контактной зоны для обслуживания потребителей, формировании клиентурных отношений, разработке элементов оптимизации сервисной деятельности.

Задачи дисциплины:
теоретическая и практическая подготовка специалистов по вопросам функционирования сферы услуг; - практическая подготовка студентов по обслуживанию потребителей в разных типах предприятий; - обучение студентов решению проблемных ситуаций в процессе выполнения функций обслуживания.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина Б1.В.08. «Сервисология» относится к части ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких дисциплин: «Этика и эстетика», «Психология». Дисциплина базируется на знаниях о человеке, изучаемых в школьных дисциплинах.

Дисциплина является основополагающей для изучения таких дисциплин: «Сервисная деятельность», «Менеджмент», «Коммуникативный менеджмент в сервисе». На знаниях, умениях и навыках, приобретаемых в процессе изучения данной дисциплины, базируется профессиональная практика выпускника.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения**:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ПК-5. Способен организовывать процесс обслуживания потребителей в сфере гостеприимства и туризма, социально-культурного сервиса с учетом современных тенденций	ИДК-1$_{ПК-5}$ Обеспечивает соблюдение требований действующих нормативно-правовых актов, этнокультурных, исторических и религиозных традиций в процессе обслуживания гостей ИДК-2$_{ПК-5}$ Разрабатывает и внедряет сервисные программы, учитывая потребности клиентов

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:
знать:
- предмет и объект сервисологии;
- нужды человека и его потребности в исторической ретроспективе;
- структуру и классификацию потребностей;

-влияние социокультурных, экономических, психологических факторов на модель поведения потребителя в процессе принятия решения;

-типологию потребителей и подходы к ним в процессе сервисной деятельности;

-сервис как сферу услуг, сущность и классификацию услуг.

уметь:

-определять мотивацию потребителя, психологические разновидности потребителей, особенности обслуживания потребителя с учетом их темперамента, характера, типологии;

-соотносить свои личностные характеристики с психологическим своеобразием потребителя.

владеть:

-пониманием необходимости системного подхода к проблеме сущности человека;

-методиками исследования социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере;

5. ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. **Теоретические основы сервисологии**
Тема 1.Сервисология как наука о поведении потребителей
Тема 2. Классификация потребностей человека
Тема 3. Общая характеристика потребностей
Тема 4. Потребности людей с ограниченными возможностями здоровья
Смысловой модуль 2. **Современные научные концепции в теории потребностей**
Тема 5. Понятие индивида, личности и индивидуальности
Тема 6. Психологические теории личности о человеке и его потребностях
Тема 7. Теории личности З.Фрейда и А.Маслоу
Тема 8. Мотивация как главный фактор поведения потребителей
Смысловой модуль 3. **Сервис как сфера услуг**
Тема 9. Особенности функционирования сферы услуг
Тема 10. Характеристика сервиса как сферы услуг
Тема 11. Классификация услуг
Тема 12. Специфика и ценность услуги

6. СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Смысловой модуль 1. **Теоретические основы сервисологии**												
Тема 1.Сервисология как наука о поведении потребителей	5	2	2	-	1	-	8				7	-
Тема 2.Классификация потребностей человека	5	2	2	-	1	-	8				7	-
Тема 3. Общая характеристика потребностей	5	2	2	-	1	-	8	0,5	0,5	-	7	-

Тема 4. Потребности людей с ограниченными возможностями здоровья	9	4	4	-	1	-	8	0,5	0,5	-	7	-
Всего по смысловому модулю 1				**-**	**4**	**-**	**32**	**2**	**2**	**-**	**28**	**-**
Тема 5.Понятие индивида, личности и индивидуальности	5	2	2	-	1	-	8				7	-
Тема 6. Психологические теории личности о человеке и его потребностях	9	4	4	-	1	-	8				7	-
Тема 7. Теории личности З.Фрейда и А.Маслоу	5	2	2	-	1	-	8				7	-
Тема 8. Мотивация как главный фактор поведения потребителей	9	4	4	-	1	-	8				7	-
Всего по смысловому модулю 2				**-**	**4**	**-**	**32**	**2**	**2**	**-**	**28**	**-**
Тема 9. Особенности функционирования сферы услуг	5	2	2	-	1	-	8				7	-
Тема 10. Характеристика сервиса как сферы услуг	9	4	4	-	1	-	8				7	-
Тема 11. Классификация услуг	5	2	2	-	1	-	8				7	-
Тема 12. Специфика и ценность услуги	6	2	2	-	2	-					7,7	-
Всего по смысловому модулю 3				**-**	**5**	**-**	**32,7**	**2**	**2**			**-**
Всего часов:				**-**	**13**	**-**	**96,7**	**6**	**6**			**-**
ИК	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
Катт	**1,6**	**-**	**-**	**-**	**-**	**1,6**	**0,9**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,9**
СРэк	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**
КЭ	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**	**2**	**-**	**-**	**-**	**-**	**2**
Каттэк	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,4**	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**-**	**0,4**
Контроль	**27**	**-**	**-**	**-**	**-**	**27**	**8**	**-**	**-**	**-**	**-**	**8**
	108	**32**	**32**	**-**	**13**	**31**	**108**	**6**	**6**	**-**	**84,7**	**11,3**
Итого*:*												

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Сервисология как наука о поведении потребителей	2	0,5
2	Классификация потребностей человека	2	0,5
3	Общая характеристика потребностей	2	0,5
4	Потребности людей с ограниченными возможностями здоровья	4	0,5
5	Понятие индивида, личности и индивидуальности	2	0,5
6	Психологические теории личности о человеке и его потребностях	4	0,5
7	Теории личности З.Фрейда и А.Маслоу	2	0,5
8	Мотивация как главный фактор поведения потребителей	4	0,5
9	Особенности функционирования сферы услуг	2	0,5
	10 Характеристика сервиса как сферы услуг	4	0,5
	11 Классификация услуг	2	0,5
	12 Специфика и ценность услуги	2	0,5
		32	**06**
Всего:			

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ - не предусмотрены

	Количество часов

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Сервисология как наука о поведении потребителей	1	7
2	Классификация потребностей человека	1	7
3	Общая характеристика потребностей	1	7
4	Потребности людей с ограниченными возможностями здоровья	1	7
5	Понятие индивида, личности и индивидуальности	1	7
6	Психологические теории личности о человеке и его потребностях	1	7
7	Теории личности З.Фрейда и А.Маслоу	1	7

8	Мотивация как главный фактор поведения потребителей	1	7
9	Особенности функционирования сферы услуг	1	7
	10 Характеристика сервиса как сферы услуг	1	7
	11 Классификация услуг	1	7
	12 Специфика и ценность услуги	2	7,7
		13 84,7	

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1)для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом.

2)для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

3)для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
- экзамен проводится в устной форме или выполняется в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения экзамена для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Экзамен может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», а также могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в информационно-телекоммуникационной сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1)для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

2)для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3)для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.
- в форме аудиофайла.

11. СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры.

Система оценивания по дисциплине по очной форме обучения[1]

Форма контроля	**Максимальное количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль: - тестирование 1-го модули - тестирование 2-го модули - тестирование 3-го модули	 10 15 15	*40*
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

[1]Примечание. В соответствии с утвержденными оценочными материалами по дисциплине

Система оценивания по дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	**Максимальное количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль: - тестирование 1-го модули - тестирование 2-го модули - тестирование 3-го модули - контрольная работа	 10 5 5 20	*40*
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

Вопросы для подготовки к экзамену:

1.Место сервисологии в системе современного научного знания

2.Основные понятия сервисологии: потребность, деятельность, услуга

3.Основные понятия сервисологии: желание, мотивы, интерес

4.Характеристика биологических и социальных потребностей, их основные различия

5.Характеристика духовных потребностей: потребности в познании, образовании, воспитании, смысле жизни

6.Классификация потребностей человека по Ф. Достоевскому

7.Классификация потребностей человека по Г. Гегелю

8.Характеристика базисных потребностей человека

Характеристика высших потребностей человека 9.

10.Классификация потребностей человека по Г. Мерею (потребности в самоунижении, достижении, аффиляции)

11.Классификация потребностей человека по Г. Мерею (потребности в агрессии, автономии, противодействии)

12.Классификация потребностей человека по Г. Мерею (потребности в уважении, доминировании, эксгибиции)

13.Классификация потребностей человека по Г. Мерею (потребности в избегании позора, опеке, порядке)

14.Классификация потребностей человека по Г. Мерею (потребности в отвержении, поддержке, понимании)

15.Основные характеристики человеческих потребностей

16.Дайте характеристику 10 невротическим потребностям по К. Хорни

17.Дайте характеристику потребности в о власти

18.Дайте характеристику барьерам окружающей среды для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата

19.Дайте характеристику барьерам окружающей среды для инвалидов с нарушениями зрения

20.Дайте характеристику барьерам окружающей среды для инвалидов с нарушениями слуха

21.Дайте характеристику барьерам окружающей среды для инвалидов с нарушениями умственного развития

22.Какие выделяются структурно-функциональные зоны объектов социальной инфраструктуры?

23.Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Территория, прилегающая к зданию»

24.Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Вход (входы) в здание»

25.Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)»

26.Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)»

27.Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Санитарно-гигиенические помещения»

28.Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Система информации на объекте»

29.Дайте определения понятиям: индивид, личность, индивидуальность

30.Дайте характеристику понятию «роль», виды ролей

31.Основные компоненты теории личности

32.Основные положения, касающиеся природы человека

33.Индивидуальная теория личности Альфреда Адлера

34.Аналитическая теория личности К.Г. Юнга о человеке и его потребностях

35.Гуманистическая теория личности о человеке и его потребностях – Э. Фромм

36.Экзистенциальный потребности человека по Э. Фромму

37.Социальные типы характера по Э. Фромму

38.Социокультурная теория личности Карен Хорни

39.Стратегии в межличностных отношениях по К. Хорни

40.Социально-когнитивное направление в теории личности: Джулиан Роттер о человеке и его потребностях

41.Психодинамическое направление в теории личности о человеке и мотивации его поведения – З. Фрейд

42.Гуманистическая теория личности: Абрахам Маслоу

43.Мета потребности по Маслоу

44.Дайте определения понятиям: сервис, исполнитель, потребитель, сфера обслуживания населения

45.Отличительные особенности услуг

46.Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг

47.Специфика рынка услуг

48.Какие три сектора выделяют в международной классификации отраслей? дайте их характеристику

49.Прогрессивные формы обслуживания, их характеристика

50.Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности

51.Назовите параметры, по которым оценивается уровень сервиса продукции или услуги

52.Культура сервиса. Стратегии взаимоотношений в процессе удовлетворения потребностей клиента

53.Особенности клиента в зависимости от его темперамента

54.Особенности работника контактной зоны в сфере сервиса в зависимости от темперамента

55.Этапы совершения заказа

56.Ключевые факторы успеха в процессе продаж

57.Пять правил прохождения этапов продаж

58.Что относится к сфере услуг (отраслевой подход)?

59.Классификация услуг по принципу вещественности или невещественности

60.Классификация услуг по функциональной направленности

61.Классификация услуг по отраслевой принадлежности

62.Классификация услуг по степени алгоритмизации и по количеству составляющих процессов и сложности оказания

63.Характеристика производственного сервиса

64.Характеристика сервиса общественного устройства

65.Характеристика социально-культурного сервиса

66.Характеристика интеллектуального сервиса

67.Характеристика сервиса в сфере обращения

68.Характеристика хозяйственного сервиса

69.Внешние факторы, влияющие на поведение потребителя (культурные факторы)

70.Внешние факторы, влияющие на поведение потребителя (социальные факторы)

71.Внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя (личностные факторы)

72.Какие выделяют основные стили жизни?

73.На какие потребительские группы подразделяют американцев?

74.Типология личности по К.Г. Юнгу и покупательское поведение

75.Внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя (экономические факторы)

76.Внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя (психологические факторы)

77.Теории покупок (теория воздействия на покупателя)

78.Теории покупок (теория покупательского решения)

79.Теории покупок (теория удовлетворения потребностей)

80.Дайте характеристику шести основным категориям потребностей покупателей

81.Характеристика когнитивного потребителя

82.Характеристика независимого потребителя

83.Характеристика потребителя-новатора

12. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Максимальное количество баллов за текущий контроль и самостоятельную работу											Максимальная сумма баллов		
Смысловой модуль № 1				Смысловой модуль № 2					Смысловой модуль № 3		Текущий контроль	Экзамен	Все виды учебной деятельности
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	Т10	Т11	40	60	100
3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4			

Примечание. Т1, Т2, ... Т11 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале
90-100	5 «отлично» / «зачтено»
75-89	4 «хорошо» / «зачтено»
60-74	3 «удовлетворительно» / «зачтено»
Менее 60	2 «неудовлетворительно» / «не зачтено»

13. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебник для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/567258

2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е.Н. Волк [и др.].. — 4-е изд. — Москва : Дашков и К, 2024. — 248 с. — ISBN 978-5-394-05760-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/144241.html

Дополнительная литература:

1.Абдыгаппарова, С. Б. Основы клиентского сервиса : учебное пособие / С. Б. Абдыгаппарова, Н. Е. Дабылтаева, Т. Б. Климова. — Алматы : Дарын, 2024. — 156 с. — ISBN 978-601-7512-04-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/138571.html

2.Черников, В. Г. Сервисология : учебник для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/567227

Учебно-методические издания:

1.Куценко Е.В. Сервисология: [Эл.ресурс] Конспект лекций для обучающихся направления подготовки 43.03.01 Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис), очной и заочной форм обучения. Е.В. Куценко. – Донецк ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2025. – 141 с. – Текст : электронный

2. Куценко Е.В. Сервисология: [Эл. ресурс]. Методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис) очной и заочной формы обучения / Е.В. Куценко, Л.А. Короп; Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела, – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 127 с.

3. Куценко Е.В. Сервисология: [Эл. ресурс]. Средства диагностики знаний обучающихся направления подготовки 43.03.01 Сервис Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис) очной и заочной формы обучения (Электронный ресурс) / Е.В. Куценко, А.А. Кульбида; М-во науки и высшего образования РФ, Фед. гос. бюдж. образоват. учреждение высш. образ. «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела – Донецк : ФГБОУ ВО "ДОННУЭТ", 2023. – 28 с.

14. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1.Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2.Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информио», [2018?–]. – URL: https://www.informio.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3.IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: http://www.iprbookshop.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4.Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5.СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://seb.e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6.Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, cop. 1997–2022. – URL: https://polpred.com (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7.Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, cop. 2017. – URL: https://bookonlime.ru (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8.Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, cop. 2000–2022. – URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9.CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: http://cyberleninka.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. – URL: https://rusneb.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика

12. Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: http://liber.rea.ru/login.php (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: http://library.fa.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: https://biblioclub.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

аила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: http://catalog.donnuet.education (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

15. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ОПОП бакалавриата перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры сервиса и гостиничного дела (проектор, ноутбук).

16. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ФИО педагогического (научно-педагогического) работника, участвующего в реализации образовательной программы	Условия привлечения	Должность, ученая степень, ученое звание	Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации	Сведения о дополнительном профессиональном образовании*
Куценко Елена Васильевна	По основному месту работы	Должность – доцент, ученая степень – кандидат экономических наук, ученое звание – доцент	Высшее, технология питания, магистр по технологии питания; экономика предприятия, экономист; гостиничное дело, менеджер в общественном питании и гостиничном обслуживании; диплом кандидата экономических наук КА № 000117	1. Удостоверение о повышении квалификации № 612400039974 (14.11.2023 г. - 17.11.2023 г.), «Организационно-методи-ческие аспекты разработки и реализации программ высшего образования по направлениям подготовки Экономика и управление», 36 часов, ФГБОУ ВО "ДГТУ", г. Ростов-на-Дону 2. Диплом о профессиональной переподготовке № 800400000646 от 25..01.2024 г., по дополнительной профессиональной программе "Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное и ресторанное дело)" с 18.09.2023 г. по 15.12.2023 г., 256 ч. ФГБОУ ВО "ДОННУЭТ" 3. Удостоверение о повышении квалификации №800400005438 от 18.11.2024г., «Современные информационные технологии в образовательной среде», 28.10.2024 г. – 06.11.2024 г., 36 часов. ФГБОУ ВО "ДОННУЭТ", г. Донецк 4. Диплом о профессиональной переподготовке ПП 0001321 от 29.11.2024 г., по дополнительной профессио-нальной образовательной

				гостеприимство: технология и организация въездного международного туризма в контексте приоритетных страновых направлений" с 14.10.2024 г. по 29.11.2024 г., 252 ч., АНО «Центр компетенций в сфере туризма и гостеприимства» 5. Удостоверение о повышении квалификации №7220240339071 «Методика антикоррупци-онного просвещения и воспитания в организациях высшего образования (для педагогических работников)», с 25.11.2024 г. по 30.11.2024 г., 18 часов, ТЮМГУ, г. Тюмень 6. Удостоверение о повышении квалификации №770400991221 от 24.05.2025 г. «Управление качеством гостиничных услуг», с 20.05.2025 г. по 24.05.2025 г.,16 часов, ГАОУ ВО МГУСиТ, г. Москва 7. Удостоверение о повышении квалификации № 262424611962, «Ресурсный потенциал развития туризма в Российской Федерации: выявление, оценка и эффективное использование для развития внутреннего туризма», 01.12.2025 г. - 04.12.2025 г., 24 часа, ФГБОУ ВО Ставропольский ГАУ, г. Ставрополь 8. Удостоверение о повышении квалификации № ААА 18/0926192, «Инвестиционно-маркетинговые механизмы развития внутреннего туризма», 01.12.2025 г. - 04.12.2025 г., 24 часов, ФГБОУ ВО "Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации", г. Москва 9. Сертификат № 1105 от 22.01.2026 г., базовый обучающий курс

				бизнеса с платформой Travelline», с 22.12.2025 г. по 22.01.2026 г., 20 ч., ООО «ТРЭВЕЛ ЛАЙН СИСТЕМС»,г. Йошкар-Ола

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ДИСЦИПЛИНЫ Б1.В.08 СЕРВИСОЛОГИЯ

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Профиль: Социально-культурный сервис
Трудоемкость дисциплины: 3 з.е.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

знать: предмет и объект сервисологии; нужды человека и его потребности в исторической ретроспективе; структуру и классификацию потребностей; влияние социокультурных, экономических, психологических факторов на модель поведения потребителя в процессе принятия решения; типологию потребителей и подходы к ним в процессе сервисной деятельности; сервис как сферу услуг, сущность и классификацию услуг.

уметь: определять мотивацию потребителя, психологические разновидности потребителей, особенности обслуживания потребителя с учетом их темперамента, характера, типологии; соотносить свои личностные характеристики с психологическим своеобразием потребителя.

владеть: пониманием необходимости системного подхода к проблеме сущности человека; методиками исследования социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере.

Компетенции выпускников и индикаторы их достижения

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
ПК-5. Способен организовывать процесс обслуживания потребителей в сфере гостеприимства и туризма, социально-культурного сервиса с учетом современных тенденций	ИДК-1$_{ПК-5}$ Обеспечивает соблюдение требований действующих нормативно-правовых актов, этнокультурных, исторических и религиозных традиций в процессе обслуживания гостей ИДК-2$_{ПК-5}$ Разрабатывает и внедряет сервисные программы, учитывая потребности клиентов и современные тенденции ИДК-3$_{ПК-5}$ Контролирует качество предоставляемых

Смысловые модули и темы дисциплины:

Смысловой модуль 1. **Теоретические основы сервисологии**
Тема 1. Сервисология как наука о поведении потребителей
Тема 2. Классификация потребностей человека
Тема 3. Общая характеристика потребностей
Тема 4. Потребности людей с ограниченными возможностями здоровья
Смысловой модуль 2. **Современные научные концепции в теории потребностей**
Тема 5. Понятие индивида, личности и индивидуальности
Тема 6. Психологические теории личности о человеке и его потребностях
Тема 7. Теории личности З.Фрейда и А.Маслоу
Тема 8. Мотивация как главный фактор поведения потребителей
Смысловой модуль 3. **Сервис как сфера услуг**
Тема 9. Особенности функционирования сферы услуг
Тема 10. Характеристика сервиса как сферы услуг
Тема 11. Классификация услуг
Тема 12. Специфика и ценность услуги

Форма промежуточной аттестации: _____экзамен_____
(зачет, экзамен)

Разработчик:
Куценко Е.В., к.э.н., доцент _____
(ФИО, ученая степень, ученое звание)(подпись)

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела
Дегтярева Я.В., к.э.н., доцент _____
(ФИО, ученая степень, ученое звание)(подпись)