

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по выполнению практических работ
по дисциплине «Сервисология»
для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) «Логистика»

Ставрополь, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
4. ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование универсальной (УК-1) компетенции будущего специалиста по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Основная цель курса «Сервисология» заключается в формировании у студентов системы знаний о роли сервиса в развитии, формировании и удовлетворении человеческих потребностей.

Задачами освоения дисциплины являются: формирование научного представления о сервисном обслуживании; развитие практических навыков организации сервисного обслуживания в сервисных организациях; формирование творческого инновационного подхода к сервисному обслуживанию.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- зная содержание ключевых понятий о потребностях человека, сущностные характеристики сервисологии как науки, владея методами выявления потребностей человека, определения их значимости в иерархии ценностей личности; навыками изучения особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; способностью к обобщению и восприятию опыта развития социальных практик сервиса в России и за рубежом, выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практическое занятие является одной из форм проведения групповых занятий со студентами, имеющей своими целями более глубокое усвоение обучающимися лекционного материала, развитие у них умения целенаправленной работы с научной, учебной литературой для самостоятельного добывания новых знаний, приобретение навыков публичных выступлений, ведения дискуссий и т.д.

Практические занятия предполагают использование различных форм работы: обсуждение теоретических вопросов, решение задач, обсуждение докладов, анализ информации. Практические занятия проводятся с целью углубления и закрепления теоретических знаний, привития навыков анализа обстоятельств дела в конкретно заданной ситуации, что весьма важно для будущей практической деятельности. Они, являясь самостоятельной формой обучения студентов, углубляют знания, полученные на лекциях, способствуют самостоятельной работе с нормативным материалом, опубликованной практикой и литературой.

Занятия проводятся в форме опроса студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в планах, а также обсуждения вариантов решения практических заданий (ситуаций), которые были предложены в качестве подготовки к занятию. Готовясь к занятиям, студенты должны изучить:

- материалы лекции по предполагаемой теме, а также план практического занятия;
- соответствующие теме занятия положения нормативно-правовых актов;
- основные положения теории;
- рекомендованную в планах практических занятий базовую, а также дополнительную литературу и методические разработки для студентов, подготовленные кафедрой.

При подготовке к практическому занятию студент обязан, изучив действующее законодательство и рекомендованную литературу, письменно изложить в специальной тетради решение задач, заданных преподавателем. Их изложение не должно сводиться лишь к краткому ответу на вопрос. Необходимым признается такое обоснование вывода, которое в принципе является доказательным.

Практические занятия строятся по следующей схеме:

- вначале преподаватель объявляет тему и задачи практического занятия;
- производит опрос студентов по теоретическим вопросам, обозначенным в плане занятия, а также проверяет наличие у студентов письменных решений задач. Данные решения обсуждаются в форме дискуссии непосредственно на занятии;
- по окончании занятия подводятся итоги дискуссии и общие итоги.

Применительно к отдельным темам занятия, с учетом специфики обсуждаемой темы, указанная схема может корректироваться. Однако основе занятия, в любом случае, лежит решение практических ситуаций. Их количество определяется преподавателем с учетом всех особенностей изучаемой темы и масштабности ее проблемных вопросов.

Отвечающий на занятии студент обязан кратко изложить содержание практической ситуации.

Лучше всего целенаправленно готовиться к выступлению по определенному вопросу, изучая другие вопросы с целью лучше разобраться в предмете выступления. Темы выступлений (докладов) можно согласовать с преподавателем заранее. Докладчики могут разграничить между собой материал, вопросы, согласовать последовательность выступлений. Чтобы во время выступления чувствовать себя увереннее, следует подготовить опорный конспект в виде развернутого плана, в который можно включить также представляемые в выступлении схемы, определения, формулы, графики и др. На занятии можно сделать не обязательно большое, развернутое выступление, полностью раскрывающее какой-либо вопрос, но и небольшое дополнение, уточнение, задавать вопросы в процессе обсуждения.

Если не удалось выступить на занятии, следует подготовить письменную работу по согласованию с преподавателем. Это может быть:

- словарь терминов,
- графики с комментариями,
- формулы с комментариями и примерами,
- структурно-логические схемы,
- развернутые планы ответов на вопросы темы,
- аннотации статей по теме занятия (краткое, не более 1 стр., самостоятельное изложение содержания статьи) и др.

Конспекты лекций, опорные конспекты к выступлениям и другие записи по изучаемому предмету целесообразно группировать по темам и накапливать для подготовки к зачету в специальной папке.

Планирование практических занятий осуществляется с учётом установленного количества часов. Основные этапы планирования и подготовки занятий:

- Разработка системы занятий по теме или разделу.
 - Определение задач и целей занятия.
 - Определение оптимального объема учебного материала, расчленение на ряд законченных в смысловом отношении блоков, частей.
 - Разработка структуры занятия, определение его типа и методов обучения.
- Нахождение связей данного материала с другими дисциплинами и использование этих связей при изучении нового материала.
- Определение объема и форм самостоятельной работы на занятии. Определение форм и методов контроля знаний студентов. Определение формы подведения итогов.
 - Определение самостоятельной работы по данной теме.

При проведении практических занятий преподаватель уделяет внимание формулировкам выводов, способности студентов сравнивать, анализировать, находить несоответствия, оценивает уровень знаний студентов.

При подведении итогов преподаватель знакомит студентов с результатами выполнения заданий, оценивает качество выполненной работы каждым студентом.

Студенты, не подготовившиеся к практическому занятию, равно как и не имеющие письменных решений каких-либо практических ситуаций, заданных преподавателем, должны в отдельном порядке отчитаться за занятие.

После развернутого обсуждения всех наиболее важных вопросов занятия, а также вопросов, касающихся казусов и вариантов его решения, преподаватель подводит итоги дискуссии.

3. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СИСТЕМЕ СОВРЕМЕННЫХ ЭКОНОМИЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ

Цель: определить содержание и виды сервисной деятельности; установить место сервисной деятельности в системе современных экономических отношений; изучить предпосылки становления и развития сервисной деятельности.

Вопросы для обсуждения:

1. Определение «сервиса» и «сервисной деятельности».
2. Циклы индустриального развития и увеличение роли сферы услуг в современной экономике
3. Предпосылки развития сервисной деятельности. Сервис в современной экономической системе.
4. Законы Энгеля

Контрольные вопросы

1. Определите взаимосвязь понятий «сервис» и «сервисная деятельность»?
2. Перечислите этапы сервисной деятельности.
3. Что является результатом сервисной деятельности?
4. Кто осуществляет сервисную деятельность?
5. Каковы функции сервиса?
6. Почему сервисная деятельность рассматривается как «субъект-субъектное» отношение?
7. Каковы предпосылки развития сервисной деятельности?
8. Определите роль сферы услуг в современной экономике.
9. В чем заключается значение сервиса для социального и культурного развития общества?

Тема 2. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КАК ФОРМА УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ ЧЕЛОВЕКА

Цель: рассмотреть определение и структуру потребности; выявить взаимосвязь понятий ценности, стоимости (цены) и потребительского удовлетворения, а также ожидания и удовлетворения; проанализировать виды потребителей по фактическому потреблению услуги и по наличию услуги на местности; определить особенности обслуживания с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических условий.

Вопросы для обсуждения:

1. Определение потребности.
2. Структура потребности: нужда, желание, спрос.

3. Классификация потребностей. Соотношение ожидания и удовлетворения.
4. Виды потребителей по фактическому потреблению услуги и по наличию услуги на местности.
5. Теория и практика сервиса с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания.

Контрольные вопросы

1. Определите структуру потребности.
2. Какие существуют критерии классификации потребностей и виды потребностей?
3. Что понимается под «рациональной» и «разумной» потребностью?
4. Является ли понятие «цены» тождественным понятию «ценности»?
5. На основе чего формируется ожидание потребителя?
6. Необходимо ли сервисной организации знать, насколько удовлетворен потребитель? Почему?
7. Какие виды потребителей можно условно определить по фактическому потреблению услуги?
8. Какие особенности потребителя должны быть учтены при организации сервисной деятельности?

Тема 3. СУЩНОСТЬ УСЛУГ И ИХ КЛАССИФИКАЦИИ

Цель: определить понятие «системы сервиса»; изучить структуру, задачи и принципы организации системы сервиса на предприятии; рассмотреть виды сервиса на предприятии

Вопросы для обсуждения:

1. Анализ дефиниций термина «услуга». Услуга как результат сервисной деятельности.
2. Разновидности услуг и их характеристика.
3. Свойства услуги.
4. Классификационная модель услуги. Понятие «сервисного продукта».
5. Гость и понятие «гостеприимства». Традиции гостеприимства.

Контрольные вопросы

1. Приведите несколько подходов к определению понятия «услуга».
2. Какие выделяются критерии классификации услуг и какие виды услуг можно на их основании выделить?
3. Назовите основные свойства услуги и дайте им характеристику.
4. Концепция какого исследователя лежит в основе понятия «сервисный продукт»?
5. Приведите описание структуры сервисного продукта.
6. Приведите примеры национальных традиций гостеприимства.
7. Какова формула «гостеприимства»?

Тема 4. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РОССИИ

Цель: рассмотреть структуру службы сервиса и функции сервис-центра; изучить обслуживание с точки зрения системного подхода; исследовать структуру «контактной зоны» предприятия

Вопросы для обсуждения:

1. Этапы развития сервисной деятельности в России.
2. Особенности организации и развития услуг в советской экономике
3. «Производительный» и «непроизводительный» труд в сервисной деятельности.
4. Проблемы перехода от советской к постсоветской модели предоставления услуг населению.

Контрольные вопросы

1. Перечислите этапы развития сервисной деятельности в России и дайте им краткую характеристику.
2. В какой период развития сервисной деятельности в России были введены нормативы и регламенты осуществления сервисного процесса?
3. Каковы характерные черты организации сервисного процесса в советский период?
4. С какими трудностями столкнулась сфера сервиса при переходе к постсоветской модели оказания услуг населению?
5. Перечислите характерные черты организации сервисного процесса в современный период.
6. Объясните содержание современных концепций предоставления услуг

Тема 5. ОСОБЕННОСТИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ГРУПП УСЛУГ

Цель: изучить специфику услуг в различных видах сервисной деятельности

Вопросы для обсуждения:

1. Сервисная деятельность в гостинично-ресторанном бизнесе.
2. Досуговые услуги.
3. Посреднические услуги.
4. Сфера бытового обслуживания.
5. Туристическая деятельность.

Контрольные вопросы

1. Что понимается под сферой бытового обслуживания?
2. Назовите группы бытовых услуг, предоставляемых в России

3. Что относится к услугам коммерческого посредничества?
4. На какие группы делятся посреднические услуги с точки зрения методологии планирования?
5. Каким образом классифицируются предприятия, оказывающие услуги отдыха и развлечения?
6. Что представляет собой гостиничная индустрия?
7. Назовите признаки гостиниц
8. Как классифицируются коллективные средства размещения и что к ним относится?
9. Назовите основные службы гостиниц
10. Как классифицируются предприятия общественного питания?
11. В чем заключаются особенности функционирования ресторана?
12. Назовите группы субъектов, взаимодействующих в туристской деятельности
13. Перечислите ключевые особенности туризма

4. ЛИТЕРАТУРА И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Основная литература:

1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. – Москва : Дашков и К, 2024. – 299 с. – ISBN 978-5-394-05342-9. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/136576.html>, экземпляров неограниченно
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Руденко Л.Л.. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 207 с. – ISBN 978-5-394-04001-6. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html>, экземпляров неограниченно

Дополнительная литература:

1. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г.А. Щербаков [и др.].. – Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. – 90 с. – ISBN 978-5-9961-2775-7. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/122406.html>, экземпляров неограниченно
2. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю.М. Елфимова [и др.].. – Ставрополь : Секвойя, 2021. – 72 с. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/121705.html>, экземпляров неограниченно

Интернет-ресурсы:

1. <https://friio.ru> – Федерация рестораторов и отельеров.
2. <https://prohotel.ru/> Информационно- справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

по организации самостоятельной работы
по дисциплине «Сервисология»
для студентов направления подготовки
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) «Логистика»

Ставрополь, 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

ВВЕДЕНИЕ

Выполнение самостоятельной работы требует проявления творчества, умения отбирать необходимый материал и анализировать информацию.

Учебный план высших учебных заведений предусматривает студентами направления 43.03.01 «Сервис» самостоятельное решение ситуационных заданий по дисциплине «Сервисология», которая является важным звеном в выработке студентами навыков самостоятельного изучения науки и приобретении опыта самостоятельного получения и накопления знаний, что необходимо будущему дипломированному специалисту в его трудовой деятельности.

Настоящие методические указания обозначают порядок выполнения и оформления самостоятельной работы. Теоретическая часть работы должна отражать понимание студентом теоретического и экономического значения исследуемых вопросов в сфере сервисной деятельности. В итоге студент должен показать свою подготовленность к самостоятельному выполнению конкретной исследовательской и аналитической работы по изучению результатов деятельности сервисных предприятий в условиях рыночных отношений.

1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Выполнение самостоятельной работы, является самостоятельной учебной работой студента, при этом цель ее выполнения состоит в систематизации знаний и представлений об особенностях технологий сервисной деятельности.

Самостоятельная работа состоит из подготовки и защиты рефератов. Выбор варианта самостоятельной работы производится по таблице 1, на пересечении столбцов и строк, содержащих заглавную букву фамилии студента и последнюю цифру номера зачетной книжки.

Перед выполнением самостоятельной работы студенту необходимо:

- изучить теоретический и практический материал в соответствующих источниках литературы по данной дисциплине;
- ознакомиться со статистическими данными, публикуемыми в периодической печати и в статистических сборниках;
- ознакомиться со статьями периодической печати, освещающими вопросы самостоятельной работы.

Выполняемая самостоятельная работа должна соответствовать варианту, содержание вопросов должно быть раскрыто полностью, при этом необходимо избегать шаблонного переписывания текстов учебников. Для доказательства определенной закономерности, обоснования выводов требуется привести цифровой материал, который служит доказательной базой. При решении поставленных задач необходимо использовать знания, полученные при самостоятельном изучении материала. Работа должна быть написана грамотно и разборчивым почерком. Ответы на вопросы самостоятельной работы должны быть конкретными, точными, без лишних отступлений. В процессе самостоятельного изучения материала и выполнения самостоятельной работы студенты могут пользоваться консультацией преподавателей института.

2. ВАРИАНТЫ САМОСТОЯТЕЛЬНО ВЫПОЛНЯЕМОЙ РАБОТЫ

Таблица 1 – Таблица вариантов

Первая буква фамилии студента	Теоретические вопросы
А, Ж, Н, Т	1, 8, 15, 22
Б, Е, Ё, З	2, 9, 16, 23
В, И, М, П	3, 10, 17, 24
Г, К, Р, Ц	4, 11, 18, 25
Д, Л, С, Ш,	5, 12, 19, 26
У, Ф, Э, Ю	6, 13, 20, 27
О, Х, Ч, Щ, Я	7, 14, 21, 28

Вопросы

1. Представление о человеке как социально-природном существе
2. Концепция «человековедения» Б.Г. Ананьева.
3. Общность и различие социальной сущности и биологической природы человека
4. Классические научные идеи духовно-культурной деятельности – философского, религиозного, культурного творчества социоприродных измерений человека.
5. Русская философия о человеке, его происхождении, сущности и предназначении.
6. Человек и его место в мире. Мировоззренческие основания теории потребностей.
7. Социализация в современном обществе и механизмы ее влияния на человека
8. Доминирующие потребности в различные возрастные периоды.
9. Потребности как источник активности личности
10. Взаимосвязь ментальности личности и системы потребностей
11. Потребности в первобытном обществе
12. Доминирующие потребности в различные возрастные периоды.
13. Понятие и характеристика мотивационных образований.
14. Потребности как источник активности личности
15. Взаимосвязь ментальности личности и системы потребностей
16. Проблема индивидуальных и специфических потребностей
17. Потребности в структуре личности и ее образе жизни
18. Русский национальный менталитет и специфические социальные потребности
19. Потребности и эмоции

20. Взаимосвязь материальных, духовных и социальных потребностей
21. Культура и ценности. Субкультуры. Воздействие культуры на поведение потребителей.
22. Мода как один из факторов, влияющих на поведения потребителей.
23. Многомерная структура потребностей.
24. Сущность и варианты потребительского выбора. Воспринимаемые риски покупателей.
25. Концепции стиля жизни и способы его измерения.
26. Процесс осознания потребности потребителем
27. Воздействие рекламных обращений на поведение потребителей
28. Осознание потребности индивидуальным потребителем и информационный поиск.

1. Критерии оценивания компетенций*

Оценка «Зачтено» выставляется студенту, если он, зная содержание ключевых понятий о потребностях человека, сущностные характеристики сервисологии как науки, владея методами выявления потребностей человека, определения их значимости в иерархии ценностей личности; навыками изучения особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; способностью к обобщению и восприятию опыта развития социальных практик сервиса в России и за рубежом, выделяет проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода.

Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; он исчерпывающе, последовательно, четко и логично излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на высоком уровне; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенции освоены на высоком уровне.

Оценка «Не зачтено» выставляется студенту, если он, зная некоторых сущностные характеристики сервисологии как науки, не способен выделить проблемную ситуацию, осуществляет ее анализ и диагностику на основе системного подхода.

Студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

Процедура выставления зачета проводится на последнем практическом занятии; оценивание знаний обучающегося происходит по результатам защиты практических работ и оценки знаний студента.

При наличии задолженностей по текущей аттестации по данной дисциплине студент к сдаче зачета не допускается. Текущая аттестация студентов проводится преподавателями, ведущими практические занятия по дисциплине, в следующих формах: собеседование и защита практических работ. Основанием для снижения оценки являются: выполнение задания не в полном объеме; несвоевременность предоставления выполненных работ, слабое знание тем и основной терминологии; пассивность участия в групповой работе; отсутствие умения применить теоретические знания для решения практических задач.

3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература:

1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник для вузов / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. – Москва : Дашков и К, 2024. – 299 с. – ISBN 978-5-394-05342-9. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/136576.html>, экземпляров неограниченно
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Руденко Л.Л.. – Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. – 207 с. – ISBN 978-5-394-04001-6. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html>, экземпляров неограниченно

Дополнительная литература:

1. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г.А. Щербаков [и др.].. – Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. – 90 с. – ISBN 978-5-9961-2775-7. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/122406.html>, экземпляров неограниченно
2. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю.М. Елфимова [и др.].. – Ставрополь : Секвойя, 2021. – 72 с. – Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/121705.html>, экземпляров неограниченно

Интернет-ресурсы:

1. <https://friio.ru> – Федерация рестораторов и отельеров.
2. <https://prohotel.ru/> Информационно- справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал