

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.05.2026 12:25:06
Уникальный программный ключ:
ca953a01204891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

Высшая школа управления

(наименование основного учебного подразделения (ОУП)-разработчика ОП ВО)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ СЕРВИС: УПРАВЛЕНИЕ ПОВЕДЕНИЕМ ГОСТЯ

(наименование дисциплины/модуля)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

43.03.03 ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Освоение дисциплины ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2026 г.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Эмоциональный сервис: управление поведением гостя» входит в программу бакалавриата «Международный гостиничный бизнес» по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» и изучается в 7 семестре 4 курса. Дисциплину реализует Кафедра туризма и сервиса. Дисциплина состоит из 3 разделов и 13 тем и направлена на изучение основ эмоционального сервиса, развитие навыков управления поведением гостей, формирование умений создавать комфортную атмосферу и повышать удовлетворённость клиентов.

Целью освоения дисциплины является ознакомить слушателей с современными концепциями эмоционального сервиса в сфере гостиничного бизнеса, рассмотрение различных форм формирования и стимулирования спроса в индустрии гостиничного бизнеса.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Освоение дисциплины «Эмоциональный сервис: управление поведением гостя» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при освоении дисциплины (результаты освоения дисциплины)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в международной сфере гостеприимства с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в международной сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы);
ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-5.1 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; ПК-5.2 Обеспечивает внедрение разработанных отечественных и международных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы;

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Дисциплина «Эмоциональный сервис: управление поведением гостя» относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» образовательной программы высшего образования.

В рамках образовательной программы высшего образования обучающиеся также осваивают другие дисциплины и/или практики, способствующие достижению запланированных результатов освоения дисциплины «Эмоциональный сервис: управление поведением гостя».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов освоения дисциплины

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Учебная практика; Производственная практика; Международные стандарты и управление качеством услуг; Технологии гостиничной деятельности; Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства;	Преддипломная практика;
ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	Производственная практика; Профессиональная этика и этикет; Международные стандарты и управление качеством услуг; Классификационная экспертиза и аудит предприятий сферы гостеприимства; Современные технологии проектирования клиентского опыта в сервисе;	Преддипломная практика;

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

** - элективные дисциплины /практики

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины «Эмоциональный сервис: управление поведением гостя» составляет «4» зачетные единицы.

Таблица 4.1. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			7
Контактная работа, ак.ч.	34		34
Лекции (ЛК)	17		17
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17		17
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	74		74
Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.	36		36
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	144	144
	зач.ед.	4	4

Общая трудоемкость дисциплины «Эмоциональный сервис: управление поведением гостя» составляет «4» зачетные единицы.

Таблица 4.2. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для очно-заочной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)
			7
Контактная работа, ак.ч.	34		34
Лекции (ЛК)	17		17
Лабораторные работы (ЛР)	0		0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	17		17
Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.	83		83
Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.	27		27
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	144	144
	зач.ед.	4	4

Общая трудоемкость дисциплины «Эмоциональный сервис: управление поведением гостя» составляет «4» зачетные единицы.

Таблица 4.3. Виды учебной работы по периодам освоения образовательной программы высшего образования для заочной формы обучения.

Вид учебной работы	ВСЕГО, ак.ч.		Семестр(-ы)	
			6	7
<i>Контактная работа, ак.ч.</i>	16		16	0
Лекции (ЛК)	8		8	0
Лабораторные работы (ЛР)	0		0	0
Практические/семинарские занятия (СЗ)	8		8	0
<i>Самостоятельная работа обучающихся, ак.ч.</i>	119		92	27
<i>Контроль (экзамен/зачет с оценкой), ак.ч.</i>	9		0	9
Общая трудоемкость дисциплины	ак.ч.	144	108	36
	зач.ед.	4	3	1

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 5.1. Содержание дисциплины (модуля) по видам учебной работы

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
Раздел 1	Психология потребителя и управление поведением потребителя.	1.1	Сущность эмоционального сервиса в гостинице.	Определение эмоционального сервиса. Сущность понятия обслуживание. Соотношение понятий эмоционального сервиса и клиентоориентированности. Выгода эмоционального сервиса. Трудности при формировании эмоционального сервиса.	ЛК, СЗ
		1.2	Поведение потребителей: концептуальные положения.	Сущность понятия «поведение потребителей». Методы изучения поведения потребителей. Покупатели и потребители. поведение потребителя. Эволюция поведения потребителей. классификация потребностей. Факторы, определяющие развитие потребностей. Разумные потребности. взаимосвязь потребностей со спросом. Эффекты дохода и замещения. Теория потребительского поведения закон стоимости. Модели поведения потребителей.	ЛК, СЗ
		1.3	Внутренние факторы, влияющие на поведение потребителей.	Сущность понятий «потребность», «мотив», «мотивация». Классификация потребностей потребителя. Установки и стереотипы потребительского поведения. Манипуляции потребительским поведением. Эмоции. типы эмоций. роль эмоций в восприятии рекламы. Методы изучения мотивации потребителей. Изучение мотивации потребителей некоторых сегментов. Память как совокупность знаний потребителя о способах и возможностях удовлетворения потребностей. Методы оценки отношений; модель «цель – средства»; модель оценки отношения фишбейна. метод «идеальной точки»; методы улучшения отношения потребителя к бренду.	ЛК, СЗ
		1.4	Факторы внешнего влияния на поведение потребителей.	Понятия «социальный класс» и «социальная группа». Социальный статус и символы. методы оценки социального статуса. изменение социального статуса. социальная стратификация и маркетинговые стратегии. Воздействие ситуационных факторов. физическое окружение. Ситуации предшествующее покупке состояние потребителя. Потребительские ситуации. ситуации коммуникации, покупки и использования. Информационная нагрузка обстановки, в которой совершается покупка. сезонность. ситуация	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
				использования.	
Раздел 2	Клиентоориентированность предприятий гостиничной индустрии.	2.1	Сущность клиентоориентированности в сервисе.	Основные понятия применяемые в клиентоориентированной политики гостеприимства. Определение клиентоориентированности. Сущность понятия обслуживание. Выгода клиентоориентированности. Трудности при формировании клиентоориентированности. Пять элементов клиентоориентированности. Четыре момента для компании, которая хочет стать клиентоориентированной.	ЛК, СЗ
		2.2	Стандарты клиентоориентированной компании.	Сущность стандартов клиентоориентированности в компании. Набор выгод клиентов. Компоненты клиентоориентированных стандартов компании. Процесс внедрения клиентоориентированных стандартов. Основные трудности процесса внедрения клиентоориентированных стандартов.	ЛК, СЗ
		2.3	Создание клиентоориентированного продукта.	Детали и составляющие продукта. Анализ окружающей среды продукта. Инструменты клиентоориентированности.	ЛК, СЗ
		2.4	Бизнес-процессы, ориентированные на клиента.	Определение клиентоориентированного бизнес-процесса. Характеристика процессов взаимодействия с клиентами.	ЛК, СЗ
		2.5	Качественный сервис и клиентоориентированный персонал.	Компоненты и функции клиентоориентированного сервиса. Характеристики персонала в качественном сервисе. Мифы качественного обслуживания. Инвестиции в качественный сервис. 12 преимуществ качественного сервиса. Статистика качественного сервиса.	ЛК, СЗ
		2.6	Эффект клиентоориентированности.	Определение сущности содержания эффективности «сарафанного радио». Мотивация клиентов. Инструменты общения с клиентами.	ЛК, СЗ
Раздел 3	Вовлеченность персонала предприятий гостиничной индустрии.	3.1	Вовлеченность персонала - ключевой фактор модернизации и инноваций.	Вовлеченность персонала, клиентоориентированность. Энергичность, энтузиазм и гибкость российских сотрудников. Вовлеченность персонала в России открывает огромные возможности.	ЛК, СЗ
		3.2	Процесс вовлеченности персонала.	Вовлеченность и удовлетворенность работой. Вовлеченность и лояльность. Вовлеченность и полномочия. Вовлеченность и мотивация. Вовлеченность – важнейший фактор успеха компании. Качества вовлеченного сотрудника. Что такое корпоративная культура и драйверы вовлеченности. Драйверы вовлеченности – какие факторы оказывают влияние на корпоративную культуру.	ЛК, СЗ

Номер раздела	Наименование раздела дисциплины	Наименование темы		Содержание темы	Вид учебной работы*
		3.3	Вовлеченность как элемент корпоративной культуры.	Доверие, справедливость, уважение. Согласованность. Коммуникация. Полномочия. Эффективные процессы. Организационная культура. Самодисциплина. Общая ориентация на удовлетворение потребностей потребителей и качество. Поведение лидеров и менеджеров. Индивидуальные драйверы - качество жизни.	ЛК, СЗ

* - заполняется только по **ОЧНОЙ** форме обучения: ЛК – лекции; ЛР – лабораторные работы; СЗ – практические/семинарские занятия.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Таблица 6.1. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Тип аудитории	Оснащение аудитории	Специализированное учебное/лабораторное оборудование, ПО и материалы для освоения дисциплины (при необходимости)
Лекционная	Аудитория для проведения занятий лекционного типа, оснащенная комплектом специализированной мебели; доской (экраном) и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft; Гарант; Консультант Плюс; Windows 7 KMS Corp (OS, Windows); MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Семинарская	Аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оснащенная комплектом специализированной мебели и техническими средствами мультимедиа презентаций.	Microsoft; Гарант; Консультант Плюс; Windows 7 KMS Corp (OS, Windows); MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)
Для самостоятельной работы	Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (может использоваться для проведения семинарских занятий и консультаций), оснащенная комплектом специализированной мебели и компьютерами с доступом в ЭИОС.	Microsoft; Гарант; Консультант Плюс; Windows 7 KMS Corp (OS, Windows); MSOffice Professional Plus (офисные приложения, MSOffice)

* - аудитория для самостоятельной работы обучающихся указывается **ОБЯЗАТЕЛЬНО!**

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

1. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10049-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/584170>

2. Бражников, М. А. Сервисология : учебник для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2026. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/588232>

Дополнительная литература:

1. Грацианова, Л. И. Основы психологии: учебное пособие: [16+] / Л. И. Грацианова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2020. — 224 с.: ил. — (Университетская серия). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602815>.

2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и

доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/563336>

3. Коноплева, Н. А. Сервис в современной культуре : учебное пособие : [16+] / Н. А. Коноплева. — Электронная версия печатного издания. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 334 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574375>. — ISBN 978-5-4499-0715-8. — DOI 10.23681/574375. — Текст : электронный.

4. Сервис : организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К°, 2022. — 248 с. : ил., табл. — (Учебные издания для бакалавров). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=697061>. — ISBN 978-5-394-04914-9. — Текст : электронный.

5. Сервис-дизайн на практике : проектирование лучшего клиентского опыта : практическое пособие : [16+] / М. Стикдорн, А. Лоуренс, М. Хормес, Я. Шнайдер. — Москва : Альпина ПРО, 2023. — 560 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=707921>. — ISBN 978-5-9614-8146-4 (рус.). — ISBN 978-1-491-92718-2 (англ.). — Текст : электронный.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН

<https://mega.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

- ЭБС «Знаниум» <https://znanium.ru/>

2. Базы данных и поисковые системы

- Sage <https://journals.sagepub.com/>

- Springer Nature Link <https://link.springer.com/>

- Wiley Journal Database <https://onlinelibrary.wiley.com/>

- Научометрическая база данных Lens.org <https://www.lens.org>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины/модуля:*

1. Курс лекций по дисциплине «Эмоциональный сервис: управление поведением гостя».

* - все учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся размещаются в соответствии с действующим порядком на странице дисциплины **в ТУИС!**

РАЗРАБОТЧИК:

Старший преподаватель

Должность, БУП

Подпись

Власенко Майя
Александровна

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

Заведующий кафедрой

Должность БУП

Подпись

Константиности
Христофор
Александрович

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Доцент

Должность, БУП

Подпись

Маврина Нелли
Федоровна

Фамилия И.О.