

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан
физико-математического
факультета
 Н.Б. Федорова
«30» августа 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСОЛОГИЯ

Уровень основной профессиональной образовательной программы: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) подготовки: Сервис в индустрии моды и красоты _

Форма обучения: очная

Сроки освоения ОПОП: нормативный (4 года)

Факультет: физико-математический

Кафедра: общей и теоретической физики и МПФ

Рязань, 2018 г.

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины **Сервисология** является формирование у студентов компетенций в процессе формирования знаний и умений в области системы знаний о человеке и его потребностях, роли сервиса в развитии, формировании и удовлетворении человеческих потребностей.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА.

2.1. Учебная дисциплина Б1.Б.6 **Сервисология** относится к базовой части Блока 1.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- *Психология сервисной деятельности*

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- «Сервисная деятельность»
- «Психодиагностика»
- «Психологический практикум»
- «Профессиональная этика и этикет»
- «Менеджмент в сервисе»
- «Маркетинг в сервисе»
- Государственный экзамен

2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	2	3	4	5	6
1.	ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	содержание ключевых понятий о потребностях человека, теоретические и эмпирические законы, способы и средства удовлетворения потребностей человека сферой обслуживания сущностные характеристики сервисологии как науки	развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя учитывать роль социально значимых процессов и явлений, системы ценностей, особенностей общественно-политической жизни в процессе создания оптимальной инфраструктуры обслуживания потребителей услуг анализировать способы создания новых моделей обслуживания потребителей	навыками анализа услуг предприятий сервиса с точки зрения возможности удовлетворения нужд и потребностей человека навыками самостоятельного анализа ведущих мотивов и потребностей, влияющих на специфику организации обслуживания потребителей способностью организации и внедрения новых моделей обслуживания потребителей
2.	ПК-8	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, разновидности услуг и их характеристику, теорию обслуживания социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека возможности использования в диверсификации сервисной деятельности этнокультурных, национальных и религиозных традиций	оценивать природные и социальные факторы, разновидности услуг и их характеристику, теорию обслуживания понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека применять основные законы сервиса, принципы, методы и категории;	способностью применения социальных практик сервиса, их вариативностью для удовлетворения потребностей клиента; навыками изучения социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов способностью к обобщению и восприятию опыта развития социальных практик сервиса в России и за рубежом.
3.	ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной	основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека роли сервиса в формировании и раз-	выявлять социально-психологические особенности человека как носителя тех или иных потребностей оценивать психические, физиологи-	навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами навыками анализа различных социальных феноменов методами выявления потребностей

		деятельности	витии потребностей человека основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в «потребностном» поле в процессе формирования и удовлетворения различных видов потребностей;	ческие особенности человека, социальную значимость потребителей проводить оценку удовлетворенности потребителей услугами	человека, определения их значимости в иерархии ценностей личности;
--	--	--------------	---	---	--

2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ					
НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: Сервисология					
Цель дисциплины	формирование у студентов компетенций в процессе формирования знаний и умений в области системы знаний о человеке и его потребностях, роли сервиса в развитии, формировании и удовлетворении человеческих потребностей				
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общепрофессиональные компетенции					
ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать содержание ключевых понятий о потребностях человека, теоретические и эмпирические законы, способы и средства удовлетворения потребностей человека сферой обслуживания; сущностные характеристики сервисологии как науки Уметь развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; учитывать роль социально значимых процессов и явлений, системы ценностей, особенностей общественно-политической жизни в процессе создания оптимальной инфраструктуры обслуживания потребителей услуг; анализировать способы создания новых моделей обслуживания потребителей Владеть навыками анализа услуг предприятий сервиса с точки зрения возможности удовлетворения нужд и потребно-	Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, экзамен	Пороговый Знает содержание ключевых понятий о потребностях человека, теоретические и эмпирические законы, способы и средства удовлетворения потребностей человека сферой обслуживания; сущностные характеристики сервисологии как науки Способен развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; учитывать роль социально значимых процессов и явлений, системы ценностей, особенностей общественно-политической жизни в процессе создания оптимальной инфраструктуры обслуживания потребителей услуг; анализировать способы создания новых моделей обслуживания потребителей Повышенный Владет навыками анализа услуг пред-

		стей человека; навыками самостоятельного анализа ведущих мотивов и потребностей, влияющих на специфику организации обслуживания потребителей; способностью организации и внедрения новых моделей обслуживания потребителей			приятый сервиса с точки зрения возможности удовлетворения нужд и потребностей человека; навыками самостоятельного анализа ведущих мотивов и потребностей, влияющих на специфику организации обслуживания потребителей; способностью организации и внедрения новых моделей обслуживания потребителей
Профессиональные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенций
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ПК-8	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знать структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, разновидности услуг и их характеристику, теорию обслуживания; социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека; возможности использования в диверсификации сервисной деятельности этнокультурных, национальных и религиозных традиций Уметь оценивать природные и социальные факторы, разновидности услуг и их характеристику, теорию обслуживания понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека применять основные законы сервиса, принципы, методы и категории; Владеть способностью применения социальных практик сервиса, их вариативностью для удовлетворения потребностей клиента; навыками изучения социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; способностью к обобщению и восприятию опыта развития социальных практик сервиса в России и за рубежом.	Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.	Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, экзамен	Пороговый Знает структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, разновидности услуг и их характеристику, теорию обслуживания; социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека; возможности использования в диверсификации сервисной деятельности этнокультурных, национальных и религиозных традиций Владеет способностью применения социальных практик сервиса, их вариативностью для удовлетворения потребностей клиента; навыками изучения социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; способностью к обобщению и восприятию опыта развития социальных практик сервиса в России и за рубежом. Повышенный Способен оценивать природные и социальные факторы, разновидности услуг и их характеристику, теорию обслуживания; понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека; применять ос-

					новые законы сервиса, принципы, методы и категории;
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<p>Знать основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека; роли сервиса в формировании и развитии потребностей человека; основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в «потребностном» поле в процессе формирования и удовлетворения различных видов потребностей;</p> <p>Уметь выявлять социально-психологические особенности человека как носителя тех или иных потребностей; оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; проводить оценку удовлетворенности потребителей услугами</p> <p>Владеть навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами; навыками анализа различных социальных феноменов; методами выявления потребностей человека, определения их значимости в иерархии ценностей личности;</p>	<p>Путем проведения лекционных, семинарских занятий, применения новых образовательных технологий, организации самостоятельных работ.</p>	Тестирование, индивидуальные домашние задания, реферат, экзамен	<p>Пороговый</p> <p>Знает основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека; роли сервиса в формировании и развитии потребностей человека; основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в «потребностном» поле в процессе формирования и удовлетворения различных видов потребностей</p> <p>Повышенный</p> <p>Способен выявлять социально-психологические особенности человека как носителя тех или иных потребностей; оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; проводить оценку удовлетворенности потребителей услугами</p> <p>Владеет навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами; навыками анализа различных социальных феноменов; методами выявления потребностей человека, определения их значимости в иерархии ценностей личности;</p>

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		№ 2 часов
1	2	4
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	54	54
В том числе:		
Лекции (Л)	18	18
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	36	36
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Самостоятельная работа студента (всего)	54	54
В том числе	-	-
<i>СРС в семестре:</i>	54	54
Курсовая работа	КП	-
	КР	-
<i>Другие виды СРС:</i>	54	54
Подготовка к индивидуальному собеседованию	2	2
Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)	15	15
Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.)	15	15
Подготовка к тестированию	12	12
Подготовка к экзамену	10	10
<i>СРС в период сессии</i>		
Вид промежуточной аттестации	зачет (З)	
	экзамен (Э)	36
		36
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	144
	зач. ед.	4
	4	4

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
2	1	Введение в сервисологию	Основные понятия теории потребностей. Определение понятия «потребности человека». Взаимосвязи потребностей с ценностью и деятельностью. Исторический обзор основных концепций человека и его потребностей
2	2	Потребности человека	Потребности человека и их типология. Теории потребностей. Мотивация индивидуального потребления. Общая характеристика мотивационно-потребностной сферы человека. Потребительские ценности и потребительское поведение
2	3	Классификация потребностей в философском и социально-психологическом аспектах	Проблема классификации потребностей и мотивов. Биологические и социальные потребности. Материальные и духовные потребности. Индивидуальные и общественные потребности. Рутинные и творческие потребности. Физиологические потребности. Потребность в безопасности. Потребность в любви. Потребность в уважении. Потребность в смысле жизни и самоактуализации
2	4	Экономический анализ человеческих потребностей.	Производство и потребление: взгляд на потребности человека с точки зрения экономики. Психология потребителя. Методы изучения поведения потребителей.
2	5	Место и роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.	Сервис и сервисная деятельность. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса. Услуга как полезное действие и её социальная роль. Сфера услуг и особенности ее функционирования. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестрам)
			Л	ЛР	ПЗ/С	СРС	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	1	Введение в сервисологию	4	-	6	10	20	1-3 неделя Собеседование, реферат, тестирование
2	2	Потребности человека	4	-	6	12	22	4-7 неделя Реферат, тестирование
2	3	Классификация потребностей в философском и социально-психологическом аспектах.	4	-	8	10	22	8-11 неделя Реферат, тестирование
2	4	Экономический анализ человеческих потребностей.	2	-	8	10	20	12-14 неделя Реферат, тестирование
2	5	Место и роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.	4	-	8	12	24	15-18 неделя Реферат, тестирование
		Разделы дисциплины № 1-5					36	Экзамен
		ИТОГО за семестр	18	-	36	54	144	Экзамен

2.3 ЛАБОРАТОРНЫЙ ПРАКТИКУМ не предусмотрен.

2.4 КУРСОВЫЕ РАБОТЫ не предусмотрены.

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
2	1.	Введение в сервисологию	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к индивидуальному собеседованию 2. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 3. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 4. Подготовка к экзамену 	<p>2</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p>
2	2.	Потребности человека	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену 	<p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>2</p>
2	3.	Классификация потребностей в философском и социально-психологическом аспектах	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену 	<p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>2</p>
2	4.	Экономический анализ человеческих потребностей.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену 	<p>3</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>2</p>
2	5.	Место и роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями) 2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.) 3. Подготовка к тестированию 4. Подготовка к экзамену 	<p>3</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>2</p>
ИТОГО в семестре:				54

3.2. График работы студента

Семестр № __2__

Форма оценочного средства*	Условное обозначение	Номер недели																	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Собеседование	Сб	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Тестирование письменное, компьютерное	ТСп, ТСк	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Реферат	Реф	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

3.3.1 Темы рефератов

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 как микрокосм в соотношении с макрокосмом в античной культуре.
7. Человек и Бог в Средневековье: формирование самосознания.
8. Гуманизм и антропоцентризм эпохи Возрождения как основа формирования личностной индивидуальности.
9. Природа человека в творчестве мыслителей эпохи Нового времени.
10. Исследование субъектности человека классиками немецкой школы.
11. Человек и его место в мире. Мировоззренческие основания теории потребностей.
12. Социализация в современном обществе и механизмы ее влияния на человека
13. Система атрибутов бытия человека.
14. Социальная сущность человека.
15. Свобода как атрибут человека
16. Доминирующие потребности в различные возрастные периоды.
17. Понятие и характеристика мотивационных образований.
18. Генри А. Мюррей и его концепция «потребность - личность»
19. Потребности как источник активности личности
20. Творчество человека (религиозное, культурное, духовное)
21. Взаимосвязь ментальности личности и системы потребностей
22. Характеристика личности и ее функции по Г. Оллпорту
23. Теория Э. Фромма об экзистенциальных потребностях человека
24. Проблемы свободы личности в философии Н.А. Бердяева
25. Потребности в первобытном обществе
26. Концепция потребностей у Демокрита и Эпикура
27. Потребностей у мыслителей средневековой Европы
28. Потребности в эпоху Возрождения
29. Концепция человека и его потребности в философии Гегеля и Маркса
30. Доминирующие потребности в различные возрастные периоды.
31. Понятие и характеристика мотивационных образований.
32. Генри А. Мюррей и его концепция «потребность - личность»
33. Потребности как источник активности личности
34. Творчество человека (религиозное, культурное, духовное)
35. Категории интереса
36. Взаимосвязь ментальности личности и системы потребностей
37. Характеристика личности и ее функции по Г. Оллпорту
38. Теория Э.Фромма об экзистенциальных потребностях человека
39. Развитие представлений о человеке в истории культуры.
40. Бытие и деятельность: созерцательный и деятельностный типы мировоззрения.
41. Проблема индивидуальных и специфических потребностей

42. Потребности в структуре личности и ее образе жизни
43. Русский национальный менталитет и специфические социальные потребности
44. Потребности и эмоции
45. Взаимосвязь материальных, духовных и социальных потребностей
46. Культура и ценности. Субкультуры. Воздействие культуры на поведение потребителей.
47. Мода как один из факторов, влияющих на поведения потребителей.
48. Многомерная структура потребностей.
49. Референтные группы и их влияние на поведение потребителей.
50. Сущность и варианты потребительского выбора. Воспринимаемые риски покупателей.
51. Концепции стиля жизни и способы его измерения.
52. Процесс осознания потребности потребителем
53. Измерения национальной культуры (по Г. Хофстеде).
54. Воздействие рекламных обращений на поведение потребителей
55. Осознание потребности индивидуальным потребителем и информационный поиск.
56. Процесс принятия решения о покупке деловым покупателем.

Правила оформления рефератов представлены в п. 11 Иные сведения.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств)

4.1. Рейтинговая система оценки знаний обучающихся по учебной дисциплине

Рейтинговая система не используется.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Се-местр	Количество экземпляров	
				В библио-теке	На ка-федре
1	2	3	4	5	6
1.	Удальцова, М.В. Сервисология. Человек и его потребности [Текст] : учебное пособие / М.В. Удальцова, Е.В. Наумова. - 2-е изд., стереотип. - Москва : Омега-Л, 2012. - 105 с.	1-5	2	19	1
2.	Человек и его потребности [Электронный ресурс] : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. – Режим доступа: //biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295 (дата обращения: 05.06.2018).	1-5	2	ЭБС	

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Се-местр	Количество экземпляров	
				В библио-теке	На ка-федре
1	2	3	4	5	6
1.	Охотина, Н.М. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. - 116 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497 (дата обращения: 06.06.2018).	4,5	2	ЭБС	
2.	Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Фе-	4,5	2	ЭБС	

	деральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет», Министерство образования и науки Российской Федерации. - Ставрополь : СКФУ, 2015. - 148 с. – Режим доступа.: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959 (дата обращения: 06.06.2018).				
3.	Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / под ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143 (дата обращения: 06.06.2018).	4,5	2	ЭБС	
4.	Тётушкин, В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Тётушкин ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 125 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052 (дата обращения: 06.06.2018).	4,5	2	ЭБС	
5.	Шиповская, Л.П. Человек и его потребности [Текст] : учебное пособие / Л.П. Шиповская. - М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2008. - 432 с.	1-5	2	19	

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 05.06.2018).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. Philosophy.ru [Электронный ресурс] : философский портал. – Режим доступа: <http://www.philosophy.ru> , свободный (дата обращения: 05.06.2018).

2. Библиотека учебной и научной литературы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://sbiblio.com/biblio/> (дата обращения: 05.06.2018).
3. Национальная философская энциклопедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.http://terme.ru/](http://terme.ru/), свободный (дата обращения: 05.06.2018).
4. Электронная библиотека Гумер - гуманитарные науки – [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Режим доступа: <http://www.gumer.info/>, свободный (дата обращения: 05.06.2018).
5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс] : федеральный портал. – Режим доступа: <http://window.edu.ru>, свободный (дата обращения: 05.06.2018).
6. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 05.06.2018).
7. Российское образование [Электронный ресурс] : федеральный портал. – Режим доступа: <http://www.edu.ru>, свободный (дата обращения: 05.06.2018).
8. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp>, свободный (дата обращения: 15.07.2018).
9. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. - Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 15.07.2018).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий:

- специализированные лекционные аудитории, оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения и экраном.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся:

- видеопроектор, ноутбук, переносной экран

6.3. Требования к специализированному оборудованию отсутствуют.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

(Заполняется только для стандарта ФГОС ВПО)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Пример указаний по видам учебных занятий приведен в виде таблицы

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (<i>нужда, потребность, необходимость, мотив, мотивация, ценность, деятельность, познание, абстрагирование, творчество, способность, эмоции, личность, восприятие, обучение, культура, субкультура, референтные группы, социальный класс</i>) и др.
Практические занятия	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, решение задач по алгоритму и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Реферат	<i>Реферат:</i> Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Подготовка к экзамену	При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

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

- 1. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.*
- 2. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных и практических занятий.*

10. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

1. Операционная система Windows Pro (договор №Tr000043844 от 22.09.15г.);
2. Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №14/03/2018-0142 от 30/03/2018г.);
3. Офисное приложение LibreOffice (свободно распространяемое ПО);
4. Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);
5. Браузер изображений FastStoneImageViewer (свободно распространяемое ПО);
6. PDF ридер FoxitReader (свободно распространяемое ПО);
7. PDF принтер doPdf (свободно распространяемое ПО);
8. Медиа проигрыватель VLC media player (свободно распространяемое ПО);
9. Запись дисков ImageBurn (свободно распространяемое ПО);
10. DJVU браузер DjVu Browser Plug-in (свободно распространяемое ПО);

Приложение 1

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Введение в сервисологию	ОПК-2 ПК-8 ПК-9	Экзамен
2.	Потребности человека		
3.	Классификация потребностей в философском и социально-психологическом аспектах		
4.	Экономический анализ человеческих потребностей.		
5.	Место и роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	знать:	
		содержание ключевых понятий о потребностях человека, теоретические и эмпирические законы, способы и средства удовлетворения потребностей человека сферой обслуживания	ОПК2 З1
		сущностные характеристики сервисологии как науки	ОПК2 З3
		уметь:	
		развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ОПК2 У1
		учитывать роль социально значимых процессов и явлений, системы ценностей, особенностей общественно-политической жизни в процессе создания оптимальной инфраструктуры обслуживания потребителей услуг	ОПК2 У2
		анализировать способы создания новых моделей обслуживания потребителей	ОПК2 У3
		владеть:	
		навыками анализа услуг предприятий сервиса с точки зрения возможности удовлетворения нужд и потребностей человека	ПК9 В3
		навыками самостоятельного анализа ведущих мотивов и потребностей, влияющих на специфику организации обслуживания потребителей	ОПК2 В2
способностью организации и внедрения новых	ОПК2 В3		

		моделей обслуживания потребителей	
ПК-8	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	знать	
		структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, разновидности услуг и их характеристику, теорию обслуживания	ПК8 31
		социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека	ПК8 32
		возможности использования в диверсификации сервисной деятельности этнокультурных, национальных и религиозных традиций	ПК8 33
		уметь	
		оценивать природные и социальные факторы, разновидности услуг и их характеристику, теорию обслуживания	ПК8 У1
		понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека	ПК8 У2
		применять основные законы сервиса, принципы, методы и категории;	ПК8 У3
		владеть	
		способностью применения социальных практик сервиса, их вариативностью для удовлетворения потребностей клиента;	ПК9 В1
		навыками изучения социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПК8 В2
		способностью к обобщению и восприятию опыта развития социальных практик сервиса в России и за рубежом.	ПК8 В3
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	знать	
		основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека	ПК9 31
		роли сервиса в формировании и развитии потребностей человека	ПК9 32
		основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в «потребностном» поле в процессе формирования и удовлетворения различных видов потребностей;	ПК9 33
		уметь	
		выявлять социально-психологические особенности человека как носителя тех или иных потребностей	ПК9 У1
		оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей	ПК9 У2
		проводить оценку удовлетворенности потребителей услугами	ПК9 У3
		владеть	
		навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами	ПК9 В1
навыками анализа различных социальных феноменов	ПК9 В2		
методами выявления потребностей человека, определения их значимости в иерархии ценностей личности;	ПК9 В3		

КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
(ЭКЗАМЕН)

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1.	Раскройте методологию и логику предмета «Сервисология»: научные подходы к определению понятия «потребности» человека.	ОПК2 33
2.	Опишите структуру и раскройте функции потребностей.	ОПК2 33, ПК8 У2, ОПК2 31
3.	Объясните взаимосвязь потребностей и ценностей.	ОПК2 31, ОПК2 32, ПК8 У2, ПК9 31, ПК9 У1,
4.	Объясните взаимосвязь потребностей и деятельности.	ОПК2 33, ПК8 У2, ОПК2 31
5.	В чем сущность природы потребностей человека в первобытном обществе, и каково место человека в мире.	ОПК2 33, ПК8 У2, ОПК2 31
6.	Дайте представление о свойствах человека в философских воззрениях первых цивилизаций.	ОПК2 33, ПК8 У2, ОПК2 31
7.	Раскройте взгляды античных мыслители о человеке и его потребностях.	ОПК2 33, ПК8 У2, ОПК2 31
8.	Раскройте проблемы потребностей человека в средневековой философии и в эпоху Возрождения.	ОПК2 33, ПК8 У2, ОПК2 31
9.	Раскройте проблемы человеческих потребностей в философии Нового времени.	ОПК2 33, ПК8 У2, ОПК2 31
10.	Опишите взгляды на потребности человека в философии 19 века.	ОПК2 33, ПК8 У2, ОПК2 31
11.	Опишите подходы мыслители 20 века к проблеме человека и его потребностей.	ОПК2 33, ПК8 У2, ОПК2 31
12.	Продемонстрируйте понимание биологических и социальных потребностей.	ОПК2 33, ПК8 У2, ОПК2 31
13.	Продемонстрируйте понимание материальных и духовных потребностей.	ОПК2 33, ПК8 У2, ОПК2 31
14.	Продемонстрируйте понимание индивидуальных и общественных потребностей.	ОПК2 33, ПК8 У2, ОПК2 31
15.	Продемонстрируйте понимание рутинных и творческих потребностей.	ОПК2 33, ПК8 У2, ОПК2 31
16.	Что понимается под потребностно-мотивационной сферой личности.	ОПК2 33, ПК8 У2, ОПК2 31
17.	В чем суть теории мотивации потребностей.	ОПК2 33, ПК8 У2, ОПК2 31
18.	Какие основные компоненты включает в себя система направленности личности.	ОПК2 33, ПК8 У2, ОПК2 31

19.	Проведите анализ примеров мотивации потребителей с использованием концепции «AIDA».	ОПК2 31, ОПК2 В2, ПК9 У2, ПК9 У3,
20.	Проанализируйте роль и место услуг в современной экономике.	ПК9 32, ОПК2 У2, ПК8 31, ПК8 У3
21.	Раскройте основные концепции сервиса, ориентированного на потребителя.	ПК9 32, ОПК2 У2, ПК8 31, ПК8 У3
22.	Опишите модели покупательского поведения человека.	ПК9 32, ОПК2 У2, ПК8 31
23.	Дайте характеристику культурным факторам, которые влияют на поведения потребителя.	ОПК2 31, ОПК2 32, ПК8 У2, ПК9 31, ПК9 У1,
24.	Дайте характеристику социальным факторам, которые влияют на поведение потребителя.	ОПК2 31, ОПК2 32, ПК8 У2, ПК9 31, ПК9 У1,
25.	Что такое «референтная группа». Опишите ее влияние на потребительское поведение.	ОПК2 31, ОПК2 32, ПК8 У2, ПК8 В1, ПК9 31, ПК9 У1,
26.	Проанализируйте значение восприятия, обучения, мотивации как факторов внутреннего влияния на потребителя.	ОПК2 31, ОПК2 32, ПК8 У2, ПК9 31, ПК9 У1,
27.	Объясните значение личностных факторов и их влияние на потребителя.	ОПК2 31, ОПК2 32, ПК8 У2, ПК9 31, ПК9 У1,
28.	Объясните значение эмоций и их влияния на поведение потребителя.	ОПК2 31, ОПК2 32, ПК8 У2, ПК9 31, ПК9 У1,
29.	Что такое «жизненный стиль» как фактор внутреннего влияния на потребителя.	ОПК2 31, ОПК2 32, ПК8 У2, ПК9 31, ПК9 У1,
30.	Опишите факторы, влияющие на потребление в современной России	ПК8 31, ПК8 У1
31.	Охарактеризуйте природно-географические факторы, оказывающие влияние на специфику потребления в России	ПК8 31, ПК8 У1
32.	Объясните, как влияют на потребление и сервисную деятельность религиозные традиции России	ПК8 31, ПК8 33, ПК8 У1, ПК9 У2
33.	Перечислите основные этапы процесса принятия потребительского решения.	ОПК2 31, ОПК2 32, ПК8 У2, ПК9 31, ПК9 У1,
34.	Раскройте типологию потребительских решений.	ОПК2 31, ОПК2 32, ПК8 У2, ПК9 31, ПК9 У1,
35.	Проанализируйте современные тенденции процесса покупки.	ОПК2 31, ОПК2 32, ПК8 У2, ПК9 31, ПК9 У1,
36.	Раскройте сущность культуры сервиса. Основные правила общения работника сферы сервиса и клиента.	ПК8 31, ПК8 У3, ПК9 В3, ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1
37.	Выявите взаимосвязь качества услуги, ожидания потребителей и их удовлетворение.	ПК8 31, ПК9 В3, ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1

38.	Раскройте сущность понятия «консьюмеризм». Перечислите пути защиты прав потребителей.	ПК8 31, ПК9 В3, ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1
39.	Охарактеризуйте культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.	ОПК2 31, ОПК2 32, ПК8 У2, ПК9 31, ПК9 У1,
40.	Дайте характеристику референтным группам и семье с позиции их влияния на поведение потребителя.	ОПК2 31, ОПК2 32, ПК8 У2, ПК9 31, ПК9 У1,
41.	Проследите внутренние факторы – мотиваторы потребительского поведения.	ОПК2 31, ОПК2 32, ПК8 У2, ПК9 31, ПК9 У1,
42.	Расскажите об услуге как форме социального взаимодействия	ОПК2 32, ПК8 У3, ПК8 В1
43.	Проследите соотношение основных классов и сфер услуг.	ПК9 32, ПК8 31, ПК8 У1
44.	Охарактеризуйте услугу как полезное действие и опишите ее социальная роль.	ПК9 32, ПК8 31, ПК8 У1
45.	Дайте характеристику понятиям: сервис и сервисное обслуживание.	ПК9 32, ПК8 31, ПК8 У1
46.	Раскройте природу сервисной деятельности как особого вида социальной практики	ПК8 У3, ПК8 В1, ПК8 В3
47.	Объясните двойственный (материально-гуманитарный) характер сервисной деятельности. Объясните как это проявляется в сервисной деятельности в России и за рубежом.	ПК8 У3, ПК8 В1, ПК8 В3
48.	Охарактеризуйте черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг.	ПК9 32, ПК8 31, ПК8 У1
49.	Проведите сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж.	ПК9 32, ПК8 31, ПК8 У1, ПК9 В3, ПК9 31, ПК9 В1
50.	Поясните, чем отличаются поведенческие стратегии в процессе осуществления покупок различных типов потребителей: когнитивный, независимый, новатор.	ОПК2 31, ОПК2 32, ПК9 В3
51.	Дайте характеристику соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.	ОПК2 31, ОПК2 32, ОПК2 У1, ПК9 33, ПК9 В3
52.	Проведите сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж.	ОПК2 31, ОПК2 32, ОПК2 У1, ПК9 В3
53.	Охарактеризуйте принятие решения относительно приобретения услуги (товара).	ОПК2 31, ОПК2 32, ОПК2 У1, ПК9 В3
54.	Объясните, как проверить соответствие услуги (изделия) моде и цене.	ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1
55.	Охарактеризуйте благоприятную атмосферу взаимоотношений на предприятии сервиса	ОПК2 31, ОПК2 32, ОПК2 У1, ПК9 В3
56.	Представьте принципиальную модель исследования поведения потребителя. Определите основные задачи исследования	ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1
57.	Приведите примеры методов наблюдения поведения потребителя в различных ситуациях.	ПК9 31, ПК9 33, ПК9 У1, ПК9 В1, ПК9 В2, ПК8 В2
58.	Выделите ключевые принципы исследования поведения по-	ОПК2 31, ОПК2 32,

	требителей. Почему исследователям необходимо неукоснительно следовать соблюдению этих принципов?	ОПК2 У1, ПК9 В3, ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1, ПК9 В2, ПК8 В2
59.	Выберите по своему усмотрению отдельную социальную группу. Продемонстрируйте влияние этой группы на формирование отличительных особенностей поведения потребителей.	ОПК2 31, ОПК2 32, ОПК2 У1, ОПК2 У3, ПК9 В3, ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1, ПК9 В2, ПК8 В2
60.	Выделите основные признаки классификации потребностей с позиции организации сервисной деятельности. Что дает такая классификация в плане обслуживания потребителей?	ОПК2 31, ОПК2 32, ОПК2 У1, ОПК2 У3, ПК9 В3, ПК9 31, ПК9 У1, ПК9 В1

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкалы оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале на экзамене - по пятибалльной шкале.

В основе оценивания лежат критерии порогового и повышенного уровня характеристик компетенций или их составляющих частей, формируемых на учебных занятиях по дисциплине **Сервисология** (Таблица 2.5 рабочей программы дисциплины).

«Отлично» (5) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

«Хорошо» (4) – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

«Удовлетворительно» (3) – оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Неудовлетворительно» (2) – оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.