


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<br>сущностные характеристики сервисологии как науки   | развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя<br>учитывать роль социально значимых процессов и явлений, системы ценностей, особенностей общественно-политической жизни в процессе создания оптимальной инфраструктуры обслуживания потребителей услуг<br>анализировать способы создания новых моделей обслуживания потребителей | навыками анализа услуг предприятий сервиса с точки зрения возможности удовлетворения нужд и потребностей человека<br>навыками самостоятельного анализа ведущих мотивов и потребностей, влияющих на специфику организации обслуживания потребителей<br>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<br>социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека<br>возможности использования в диверсификации сервисной деятельности этнокультурных, национальных и религиозных традиций | оценивать природные и социальные факторы, разновидности услуг и их характеристику, теорию обслуживания<br>понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека<br>применять основные законы сервиса, принципы, методы и категории;   | способностью применения социальных практик сервиса, их вариативностью для удовлетворения потребностей клиента;<br>навыками изучения социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов<br>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<br>роли сервиса в формировании и раз-  | выявлять социально-психологические особенности человека как носителя тех или иных потребностей<br>оценивать психические, физиологи-  | навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами<br>навыками анализа различных социальных феноменов<br>методами выявления потребностей   |

|  |  |              |   |   |  |
|--|--|--------------|---|---|--|
|  |  | деятельности | витии потребностей человека<br>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<br>проводить оценку удовлетворенности потребителей услугами | человека, определения их значимости в иерархии ценностей личности; |
|--|--|--------------|---|---|--|

## 2.5 Карта компетенций дисциплины.

| КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ  |   |  |   |   |  |
|---|---|--|---|---|--|
| НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: Сервисология   |   |  |   |   |  |
| <b>Цель дисциплины</b>  | 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<br>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<br>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 | <b>Пороговый</b><br>Знает содержание ключевых понятий о потребностях человека, теоретические и эмпирические законы, способы и средства удовлетворения потребностей человека сферой обслуживания; сущностные характеристики сервисологии как науки<br>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<br><b>Повышенный</b><br>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  |
| <b>Профессиональные компетенции:</b> |   |  |   |   |  |
| <b>КОМПЕТЕНЦИИ</b>                   |   | <b>Перечень компонентов</b>  | <b>Технологии формирования</b>  | <b>Форма оценочного средства</b>                                | <b>Уровни освоения компетенций</b>   |
| <b>ИНДЕКС</b>                        | <b>ФОРМУЛИРОВКА</b>   |  |   |   |  |
| 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<br>Уметь оценивать природные и социальные факторы, разновидности услуг и их характеристику, теорию обслуживания понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека<br>применять основные законы сервиса, принципы, методы и категории;<br>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 | <b>Пороговый</b><br>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<br>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.<br><b>Повышенный</b><br>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><b>Пороговый</b></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><b>Повышенный</b></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<br>часов |
| 1   | 2               | 4            |
| <b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b>  | <b>54</b>       | <b>54</b>    |
| В том числе:  |                 |              |
| Лекции (Л)  | 18              | 18           |
| Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)   | 36              | 36           |
| Лабораторные работы (ЛР)  | -               | -            |
| <b>Самостоятельная работа студента (всего)</b>  | <b>54</b>       | <b>54</b>    |
| В том числе   | -               | -            |
| <b><i>СРС в семестре:</i></b>   | <b>54</b>       | <b>54</b>    |
| Курсовая работа   | КП              | -            |
|   | КР              | -            |
| <i>Другие виды СРС:</i>   | <b>54</b>       | <b>54</b>    |
| 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           |
| <b><i>СРС в период сессии</i></b>   |                 |              |
| Вид промежуточной аттестации  | зачет (З)       |              |
|   | экзамен (Э)     | <b>36</b>    |
|   |                 | <b>36</b>    |
| <b>ИТОГО: Общая трудоемкость</b>  | <b>часов</b>    | <b>144</b>   |
|   | <b>зач. ед.</b> | <b>4</b>     |
|   | <b>4</b>        | <b>4</b>     |

## 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<br>Собеседование, реферат, тестирование          |
| 2          | 2         | Потребности человека   | 4   | -        | 6         | 12        | 22         | 4-7 неделя<br>Реферат, тестирование                         |
| 2          | 3         | Классификация потребностей в философском и социально-психологическом аспектах. | 4   | -        | 8         | 10        | 22         | 8-11 неделя<br>Реферат, тестирование                        |
| 2          | 4         | Экономический анализ человеческих потребностей.                                | 2   | -        | 8         | 10        | 20         | 12-14 неделя<br>Реферат, тестирование                       |
| 2          | 5         | Место и роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.                   | 4   | -        | 8         | 12        | 24         | 15-18 неделя<br>Реферат, тестирование                       |
|            |           | Разделы дисциплины № 1-5   |   |          |           |           | 36         | Экзамен   |
|            |           | <b>ИТОГО за семестр</b>  | <b>18</b>   | <b>-</b> | <b>36</b> | <b>54</b> | <b>144</b> | <b>Экзамен</b>  |

**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"> <li>1. Подготовка к индивидуальному собеседованию</li> <li>2. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)</li> <li>3. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.)</li> <li>4. Подготовка к экзамену</li> </ol> | <p>2</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> |
| 2                        | 2.        | Потребности человека  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)</li> <li>2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.)</li> <li>3. Подготовка к тестированию</li> <li>4. Подготовка к экзамену</li> </ol>                  | <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"> <li>1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)</li> <li>2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.)</li> <li>3. Подготовка к тестированию</li> <li>4. Подготовка к экзамену</li> </ol>                  | <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>2</p> |
| 2                        | 4.        | Экономический анализ человеческих потребностей.                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)</li> <li>2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.)</li> <li>3. Подготовка к тестированию</li> <li>4. Подготовка к экзамену</li> </ol>                  | <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"> <li>1. Изучение и конспектирование основной и дополнительной литературы, работа со справочными материалами (словарями, энциклопедиями)</li> <li>2. Выполнение индивидуальных домашних заданий (подготовка докладов, рефератов и т.д.)</li> <li>3. Подготовка к тестированию</li> <li>4. Подготовка к экзамену</li> </ol>                  | <p>3</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>2</p> |
| <b>ИТОГО в семестре:</b> |           |   |  | <b>54</b>                           |

### 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: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=93295">//biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=93295</a> (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: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=459497">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=459497</a> (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.: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=457959">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=457959</a> (дата обращения: 06.06.2018).   |     |   |     |  |
| 3. | Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / под ред. Б.И. Штейнгольца. - Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. – Режим доступа: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=229143">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=229143</a> (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: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445052">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445052</a> (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](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<br>ПК-8<br>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 З2         |
|  |  | уметь:   |                 |
|  |  | развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя   | ОПК2 З3         |
|  |  | учитывать роль социально значимых процессов и явлений, системы ценностей, особенностей общественно-политической жизни в процессе создания оптимальной инфраструктуры обслуживания потребителей услуг | ОПК2 У1         |
|  |  | анализировать способы создания новых моделей обслуживания потребителей   | ОПК2 У2         |
|  |  | владеть:   |                 |
|  |  | навыками анализа услуг предприятий сервиса с точки зрения возможности удовлетворения нужд и потребностей человека  | ОПК2 У3         |
|  |  | навыками самостоятельного анализа ведущих мотивов и потребностей, влияющих на специфику организации обслуживания потребителей  | ПК9 В3          |
| способностью организации и внедрения новых | ОПК2 В2  |  |                 |
|  | 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 З1, 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 З1, ОПК2 З2, ОПК2 У1, ОПК2 У3, ПК9 В3, ПК9 З1, 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 З1, ОПК2 З2, ОПК2 У1, ОПК2 У3, ПК9 В3, ПК9 З1, 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.