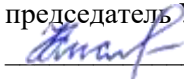


УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР и КО,
председатель УМС СГСПУ
 Н.Н. Кислова

МОДУЛЬ "ИНФОРМАЦИОННО-СЕРВИСНЫЙ"

Сервисология

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план ФЭУС-620Co(4г)
Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **7 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	252	Виды контроля в семестрах: экзамен I
в том числе:		
аудиторные занятия	102	
самостоятельная работа	150	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	6(3.2)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Вид занятий				
Лекции	40	40	40	40
Практические	60	60	60	60
В том числе инт.	20	20	20	20
Консультация перед экзаменом	2	2	2	2
Итого ауд.	102	102	102	102
Контактная работа	102	102	102	102
Сам. работа	150	150	150	150
Итого	252	252	252	252

Программу составил(и):

Кадиленко Анастасия Николаевна

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины

Сервисология

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Информационный сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 30.08.2019 протокол № 1

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 27.08.2019 г. №1

Переутверждена на основании решения ученого совета СГСПУ

Протокол заседания Ученого совета СГСПУ от 25.02.2022 г. №7.

Зав. кафедрой Л.И. Фишман

Начальник УОП



Н.А. Доманина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.
Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.
Область профессиональной деятельности:
 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;
 07 Административно-управленческая и офисная деятельность;
 40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.О.02
2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
Содержание дисциплины базируется на материале: школьного курса дисциплин "Русский язык", "История", "Обществознание".	
2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
Сервисная деятельность	
Маркетинг	
Диагностика и оценка потребителей услуг	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп

Знает: классификацию услуг и особенности диверсификации сервисной деятельности с учётом этнических, конфессиональных, культурных различий.
 Умеет: в учебной ситуации диверсифицировать услуги в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения

Знает: методологические основы сервисологии; модели человека и его потребностей в истории философской мысли; классификацию потребностей в философском (биологические, социальные, материальные, духовные, индивидуальные, общественные, рутинные, творческие), социально-психологическом (А. Маслоу, Д. Мак-Клеланд, У. Мак-Гир) и экономическом аспектах; характеристику биологических, социальных, материальных, духовных, индивидуальных, общественных, рутинных, творческих потребностей.

УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

Знает: особенности сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей; факторы внутреннего влияния на потребителя (личность, эмоции, мотивация, обучение); факторы внешнего влияния на потребителей (культура, референтные группы, социальная стратификация, домохозяйство); основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности.
 Умеет: формулировать правила обслуживания с учётом потребностей потребителя и его особенностей; сравнивать условия организации сервисной деятельности с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций.

ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса

Знает: роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и предпосылки её развития.
 Умеет: сопоставлять социально-экономическую ситуацию и приоритетные потребности; конспектировать профессиональные тексты; анализировать влияние внешних факторов на организацию обслуживания в зарубежной практике по материалам периодических и Интернет-изданий.

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.

Умеет: сопоставлять показатели качества услуг и потребности клиентов.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Основы сервисологии			
1.1	Понятие и предмет сервисологии /Лек/	1	4	0
1.2	Понятие и предмет сервисологии /Пр/	1	6	4
1.3	Понятие и предмет сервисологии /Ср/	1	20	0

1.4	Модели человека и его потребностей /Лек/	1	8	0
1.5	Модели человека и его потребностей /Пр/	1	10	6
1.6	Модели человека и его потребностей /Ср/	1	22	0
Раздел 2. Классификация потребностей				
2.1	Потребности в философском аспекте /Лек/	1	4	0
2.2	Потребности в философском аспекте /Пр/	1	6	0
2.3	Потребности в философском аспекте /Ср/	1	20	0
2.4	Потребности в социально-психологическом аспекте /Лек/	1	4	0
2.5	Потребности в социально-психологическом аспекте /Пр/	1	6	0
2.6	Потребности в социально-психологическом аспекте /Ср/	1	20	0
2.7	Потребности и их обслуживание в экономическом аспекте /Лек/	1	4	0
2.8	Потребности и их обслуживание в экономическом аспекте /Пр/	1	8	0
2.9	Потребности и их обслуживание в экономическом аспекте /Ср/	1	20	0
Раздел 3. Факторы влияния на потребителей				
3.1	Факторы внешнего влияния на потребителей /Лек/	1	4	2
3.2	Факторы внешнего влияния на потребителей /Пр/	1	6	0
3.3	Факторы внешнего влияния на потребителей /Ср/	1	18	0
3.4	Факторы внутреннего влияния на потребителя /Лек/	1	4	2
3.5	Факторы внутреннего влияния на потребителя /Пр/	1	6	0
3.6	Факторы внутреннего влияния на потребителя /Ср/	1	12	0
3.7	Процесс принятия потребительских решений /Лек/	1	8	6
3.8	Процесс принятия потребительских решений /Пр/	1	12	0
3.9	Процесс принятия потребительских решений /Ср/	1	18	0
3.10	Консультация перед экзаменом /КонсЭ/	1	2	0

5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

1 семестр, 20 лекций, 30 практических занятий

Раздел 1. Основы сервисологии

Лекции № 1-2 (4 часа)

Понятие и предмет сервисологии

Вопросы и задания:

1. Сущность сервисологии, ее объект и предмет
2. Свойства услуг
3. Специфика современной экономики
4. Связь понятий «нужда» - «потребность» - «спрос»
5. Специфические характеристики деятельности

Практические занятия № 1-3 (6 часов)

Понятие и предмет сервисологии

Вопросы и задания:

1. Сущность сервисологии, ее объект и предмет
2. Свойства услуг
3. Специфика современной экономики
4. Связь понятий «нужда» - «потребность» - «спрос»
5. Специфические характеристики деятельности
6. На конкретных примерах продемонстрировать связь «нужда» - «потребность» - «спрос»

Лекции № 3-6 (8 часов)

Модели человека и его потребностей

Вопросы и задания:

1. Двойственность природы человека
2. Уровни психологической организации человека
3. Модель «Человек рациональный» (теория X)
4. Модель «Человек социальный» (теория Y)
5. Модель «Человек самоактуализирующийся» (теория Z)
6. Модель «Человек сервисный»

Практические занятия № 4-8 (10 часов)

Модели человека и его потребностей

Вопросы и задания:

1. Двойственность природы человека
2. Уровни психологической организации человека
3. Модель «Человек рациональный» (теория X)
4. Модель «Человек социальный» (теория Y)
5. Модель «Человек самоактуализирующийся» (теория Z)
6. Модель «Человек сервисный»

Раздел 2. Классификация потребностей

Лекции № 7-8 (4 часа)

Потребности в философском аспекте

Вопросы и задания:

1. Объективный и субъективный характер потребности
2. Различные подходы к классификации потребностей

Практические занятия № 9-11 (6 часов)

Потребности в философском аспекте

Вопросы и задания:

1. Объективный и субъективный характер потребности
2. Различные подходы к классификации потребностей
3. Психодинамическая теория личности З.Фрейда
4. Аналитическая теория личности К. Юнга
5. Гуманистическая теория личности К.Роджерса
6. Когнитивная теория личности Дж. Келли
7. Поведенческая (наученческая) теория личности
8. Деятельностная теория личности
9. Диспозициональная теория личности

Лекции № 9-10 (4 часа)

Потребности в социально-психологическом аспекте

Вопросы и задания:

1. Потребность как нужда (С.Л. Рубинштейн)
2. Потребность как состояние (Курс Левин)
3. Потребность как мотив (А.Г. Ковалев)
4. Классификация потребностей по А.Маслоу, по Д. Мак-Клеланду, по У. Мак-Гиру

Практические занятия № 12-14 (6 часов)

Потребности в социально-психологическом аспекте

Вопросы и задания:

1. Потребность как нужда (С.Л. Рубинштейн)
2. Потребность как состояние (Курс Левин)
3. Потребность как мотив (А.Г. Ковалев)
4. Классификация потребностей по А.Маслоу, по Д. Мак-Клеланду, по У. Мак-Гиру
5. На примере определенной потребности представить способы ее удовлетворения с помощью конкретных товаров и/или услуг и/или мероприятий (не менее 3-5 способов).

Лекции № 11-12 (4 часа)

Потребности и их обслуживание в экономическом аспекте

Вопросы и задания:

1. Управление взаимоотношениями процесса производства и процесса потребления при формировании потребностей человека
2. Экономическое развитие общества и основные типы потребления
3. Модель формирования потребностей
4. Туризм и его роль в удовлетворении человеческих потребностей

Практические занятия № 15-18 (8 часов)

Потребности и их обслуживание в экономическом аспекте

Вопросы и задания:

1. Управление взаимоотношениями процесса производства и процесса потребления при формировании потребностей человека
2. Экономическое развитие общества и основные типы потребления
3. Модель формирования потребностей
4. Туризм и его роль в удовлетворении человеческих потребностей

Раздел 3. Факторы влияния на потребителей

Лекции № 13-14 (4 часа)

Факторы внешнего влияния на потребителей

Вопросы и задания:

1. Макровлияние: культура и социальные классы
2. Микровлияние: домохозяйство, референтные группы

Практические занятия № 19-21 (6 часов)

Факторы внешнего влияния на потребителей

Вопросы и задания:

1. Макровлияние: культура и социальные классы
2. Микровлияние: домохозяйство, референтные группы
3. На конкретном примере продемонстрировать влияние внешних факторов на потребителя (например, информационного продукта, туристического продукта, услуги салона красоты и т.п.)

Лекции № 15-16 (4 часа)

Факторы внутреннего влияния на потребителя

Вопросы и задания:

1. Восприятие

2. Внимание 3. Жизненный стиль 4. Мотив 5. Эмоции 6. Тип личности 7. Обучение	Практические занятия № 22-24 (6 часов) Факторы внутреннего влияния на потребителя
Вопросы и задания: 1. Восприятие 2. Внимание 3. Жизненный стиль 4. Мотив 5. Эмоции 6. Тип личности 7. Обучение 8. На конкретном примере продемонстрировать влияние внутренних факторов на потребителя (например, информационного продукта, туристического продукта, услуги салона красоты и т.п.)	Лекции № 17-20 (8 часов) Процесс принятия потребительских решений
Вопросы и задания: 1. Типология потребителей 2. Типы покупательского поведения 3. Процесс принятия решения о покупке 4. Специфика процесса принятия решения о покупке в сфере услуг	Практические занятия № 25-30 (12 часов) Процесс принятия потребительских решений
Вопросы и задания: 1. Типология потребителей 2. Типы покупательского поведения 3. Процесс принятия решения о покупке 4. Специфика процесса принятия решения о покупке в сфере услуг 5. На конкретном примере продемонстрировать процесс принятия решения о покупке определенного продукта/услуги. 6. В результате поиска в сети Интернет собрать информацию о различных подходах к выделению типов потребителей (покупателей).	

5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

Содержание обязательной самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности				
1	Понятие и предмет сервисологии	По материалам периодических издания и Интернет-источников письменно охарактеризуйте состояние сферы сервиса в РФ.	Письменная работа				
2	Модели человека и его потребностей						
3	Потребности в философском аспекте	Возьмите за основу одну из классификаций потребностей. Каким образом в практике сервисной деятельности происходит их удовлетворение? Заполните таблицу.	Письменная работа				
4	Потребности в социально-психологическом аспекте						
5	Потребности и их обслуживание в экономическом аспекте						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Тип потребности</th> <th>Выражение в сервисе</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Тип потребности	Выражение в сервисе			
Тип потребности	Выражение в сервисе						
6	Факторы внешнего влияния на потребителей	Оцените оформление конкретного предприятия сферы сервиса, в частности цветовое решение стен, пола, потолка, мебели и пр.	Письменная работа				
7	Факторы внутреннего влияния на потребителя						
8	Процесс принятия потребительских решений						

Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Понятие и предмет сервисологии	Концепция человека и его потребностей в трудах Августина Блаженного Проблема потребностей человека в эпоху Возрождения	Письменная работа
2	Потребности и их обслуживание в	Выберите 2 типа потребителей и на примере информационных консультационных услуг покажите	Письменная работа

	экономическом аспекте	разницу в их обслуживании (не менее 3-х положений).	
3	Процесс принятия потребительских решений	История возникновения и развития движения в защиту прав потребителей в РФ	Письменная работа

5.3. Образовательные технологии

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология организации самостоятельной работы, технология рефлексивного обучения, технология модульного обучения, технология игрового обучения, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии, технология проблемного обучения, технология организации учебно-исследовательской деятельности, технология проектного обучения, технология развития критического мышления.

5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л1.1	Андреев Е. А.	Сервисология : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=491235	Челябинск : ЧГАКИ, 2014
Л1.2	Охотина Н. М.	Сервисология : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=483707	Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л2.1	Третьякова О.В.	Человек и его потребности (сервисология) : учебное пособие https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=574237	Тюмень : Тюменский государственный университет, 2013

6.2 Перечень программного обеспечения

- Acrobat Reader DC
- Dr. Web Desktop Security Suite, Dr. Web Server Security Suite
- GIMP
- Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month) (Пакет программ Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher, Teams, OneDrive, Yammer, Stream, SharePoint Online).
- Microsoft Windows 10 Education
- XnView
- Архиватор 7-Zip

6.3 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
- Базы данных Springer eBooks
- 1С:ИТС ПРОФ ВУЗ
- СПС «ГАРАНТ-Аналитик»
- СПС «Консультант-Плюс»

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность: ПК-4шт. с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду СГСПУ, Письменный стол-4 шт., Парта-2 шт.
7.2	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий, групповых консультаций, индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), текущего контроля, промежуточной аттестации, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксируются основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить 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. Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с информационными источниками в разных форматах. Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Сервисология»

Курс 1 Семестр 1

Вид контроля		Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Наименование раздела: «Основы сервисологии»			
Текущий контроль по разделу:		4	12
1	Аудиторная работа	2	5
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	2	4
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	3
Контрольное мероприятие по разделу 1		10	18
Промежуточный контроль		14	30
Наименование раздела: «Классификация потребностей»			
Текущий контроль по разделу:		4	17
1	Аудиторная работа	2	8
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	2	4
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	5
Контрольное мероприятие по разделу 2		10	18
Промежуточный контроль		14	35
Наименование раздела: «Факторы влияния на потребителей»			
Текущий контроль по разделу:		6	17
1	Аудиторная работа	4	10
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	2	4
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	3
Контрольное мероприятие по разделу 3		10	18
Промежуточный контроль		16	35
Экзамен (прибавка к результату промежуточного контроля не может быть более 15 баллов)		56	100
Итого		56	100

Виды контроля	Перечень или примеры заданий, критерии оценки и количество баллов	Темы для изучения и образовательные результаты
Текущий контроль по разделу «Основы сервисологии»		
Аудиторная работа – 2-5 баллов	Примеры заданий: 1. Представить сущность сервисологии, определить ее объект и предмет 2. Перечислить свойства услуг 3. На конкретных примерах продемонстрировать связь «нужда» - «потребность» - «спрос» 4. Охарактеризовать уровни психологической организации человека 5. Продемонстрировать основные компоненты модели «Человек сервисный» Задания п/з выполнены полностью – 1 балл.	Темы для изучения: Понятие и предмет сервисологии Модели человека и его потребностей Образовательные результаты: Знает: методологические основы сервисологии; классификацию услуг и особенности диверсификации сервисной деятельности с учётом этнических, конфессиональных, культурных различий; роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и предпосылки её развития. Умеет: в учебной ситуации диверсифицировать услуги в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями;
Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 2-4 балла	По материалам периодических издания и Интернет-источников письменно охарактеризуйте состояние сферы сервиса в РФ. Критерии оценки: 1. Указаны приоритетные направления сферы услуг на современном этапе.	

	<p>Дана краткая характеристика предоставляемых услуг – 2 балла.</p> <p>2. Присутствуют элементы сравнительного анализа и оценки тенденций на рынке услуг РФ – 2 балла.</p>	<p>сопоставлять социально-экономическую ситуацию и приоритетные потребности; анализировать влияние внешних факторов на организацию обслуживания в зарубежной практике по материалам периодических и Интернет-изданий.</p>
<p>Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 0-3 балла</p>	<p>1. Концепция человека и его потребностей в трудах Августина Блаженного – 1 балл.</p> <p>2. Проблема потребностей человека в эпоху Возрождения – 2 балла.</p>	
<p>Контрольное мероприятие по разделу – 10-18 баллов</p>	<p>1) задание на воспроизведение: на изложение теоретического вопроса (оцениваются: полнота (2 балла), логичность изложения основных закономерностей (2 балла), наличие примеров (2 балла); максимальное количество баллов - 6)</p> <p>Пример задания: Напишите развернутый ответ по теме «Структура и функции потребностей»</p> <p>2) задание на понимание: на владение понятиями (установление взаимосвязи между понятиями) или сравнение теоретических позиций курса по заданным критериям (Оцениваются: знание определений (6 баллов) и способность оперировать понятиями, устанавливая взаимосвязи между ними (6 баллов) в первом случае и фактическая точность сравнения (4 балла) и аргументированность (8 баллов) во втором случае; максимальное количество баллов - 12)</p> <p>Пример задания: Раскройте взаимосвязь понятий «потребность», «ценности», «сервис»</p> <p>Критерии оценки: 1. Дано полное определение 1-го понятия – 2 балла. 2. Показана взаимосвязь между 2-мя понятиями – 2 балла.</p>	<p>Перечень тем для воспроизведения: Предмет и задачи сервисологии Структура и функции потребностей Взаимосвязь потребностей, ценностей и деятельности Модели человека и его потребностей в первобытном обществе Представления о потребностях человека в философских воззрениях первых цивилизаций Проблема потребностей человека в средневековой философии и в эпоху Возрождения Проблемы человеческих потребностей в философии нового времени Взгляды на потребности в философии XIX века Основные подходы к проблеме человека и его потребностей в XX веке</p> <p>Понятия: «потребность», «нужда», «желание», «прихоть», «мировоззрение», «мотивация», «метод», «сервис», «культура», «субкультура», «массовая культура», «личность», «ценности», «материальные ценности», «социальные ценности», «духовные ценности», «моральные ценности», «религиозные ценности», «эстетические ценности», «индивидуальные ценности», «общественные ценности», «сервисология», «мотив», «стимул», «интересы»</p>
<p>Текущий контроль по разделу «Классификация потребностей»</p>		
<p>Аудиторная работа – 2-8 баллов</p>	<p>Примеры заданий:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. В чем заключается объективный и субъективный характер потребности? 2. Представить различные подходы к классификации потребностей 3. Сопоставить теории потребностей по А.Маслоу, по Д. Мак-Клеланду, по У. Мак-Гиру 4. На примере определенной потребности представить способы ее удовлетворения с помощью конкретных товаров и/или услуг и/или мероприятий (не менее 3-5 способов). 5. Продемонстрировать, как осуществляется управление взаимоотношениями процесса производства и процесса потребления при формировании потребностей человека 6. Перечислить основные типы потребления 7. Представить модель формирования потребностей 8. Оценить, какую роль играет туризм в удовлетворении человеческих потребностей 	<p>Темы для изучения: Потребности в философском аспекте Потребности в социально-психологическом аспекте Потребности и их обслуживание в экономическом аспекте</p> <p>Образовательные результаты: Знает: модели человека и его потребностей в истории философской мысли; классификацию потребностей в философском (биологические, социальные, материальные, духовные, индивидуальные, общественные, рутинные, творческие), социально-психологическом (А. Маслоу, Д. Мак-Клеланд, У. Мак-Гир) и экономическом аспектах; характеристику биологических, социальных, материальных, духовных, индивидуальных, общественных, рутинных, творческих потребностей. Умеет: конспектировать профессиональные тексты.</p>

	Критерии оценки: Задания п/з выполнены полностью – 1 балл.					
Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 2-4 балла	Задание: Систематизация услуг сервисной деятельности по удовлетворению потребностей клиентов. Возьмите за основу одну из классификаций потребностей. Каким образом в практике сервисной деятельности происходит их удовлетворение? Заполните таблицу. <table border="1" data-bbox="517 376 1357 440" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th data-bbox="517 376 943 408">Тип потребности</th> <th data-bbox="943 376 1357 408">Выражение в сервисе</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="517 408 943 440"> </td> <td data-bbox="943 408 1357 440"> </td> </tr> </tbody> </table> Критерии оценки: 1. Указаны все типы потребностей в пределах выбранной классификации, потребности соотнесены с видами услуг – 4 балла.	Тип потребности	Выражение в сервисе			
Тип потребности	Выражение в сервисе					
Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 0-5 баллов	Задание: Выберите 2 типа потребителей и на примере информационных консультационных услуг покажите разницу в их обслуживании (не менее 3-х положений). Критерии оценки: 1. Описаны характеристики обоих типов потребителей, их потребностей и информационная консультационная услуга – 2 балла. 2. Показана разница в организации обслуживания потребителей – 3 балла (1 балл каждое положение).					
Контрольное мероприятие по разделу – 10-18 баллов	1) задание на воспроизведение: на изложение теоретического вопроса (оцениваются: полнота (2 балла), логичность изложения основных закономерностей (2 балла), наличие примеров (2 балла); максимальное количество баллов - 6) Пример задания: Напишите развернутый ответ по теме «Классификация потребностей в социально-психологическом аспекте» 2) задание на понимание: комментирование с привлечением примеров (Оцениваются: способность оперировать понятиями (4 балла) аргументированность (8 баллов) максимальное количество баллов - 12) Пример задания: «Приведите пример, иллюстрирующий взаимосвязь потребностей и обслуживания клиентов. Сформулируйте правила обслуживания с учетом потребностей». Критерии оценки: 1. Обучающийся оперирует 2-3 понятиями: «потребность», «услуга», «правила обслуживания» – 2 балла. 2. Обучающийся оперирует 4-5 понятиями: «потребность», «услуга», «сервисная деятельность», «тип потребителя», «правила обслуживания» – 4 балла. 3. Идентифицирована потребность клиента и соотнесена с видом сервисной деятельности – 2 балла. 4. Сформулированы правила обслуживания клиента – 4 балла.	Перечень тем для воспроизведения: Потребности в философском аспекте Потребности в социально-психологическом аспекте Потребности и их обслуживание в экономическом аспекте Понятия: «биологические потребности», «социальные потребности», «духовные потребности», «материальные потребности», «художественное познание», «образование», «индивидуальные потребности», «общественные потребности», «рутинные потребности», «творческие потребности», «услуга», «тип потребителя», «сервисная деятельность», «контактная зона», «правила обслуживания в контактной зоне».				

	5. Выбор правил аргументирован с учетом потребностей клиента и его особенностей – 2 балла.	
Текущий контроль по разделу «Факторы влияния на потребителей»		
Аудиторная работа – 4-10 баллов	<p>Примеры заданий: Практическое занятие Факторы внутреннего влияния на потребителя (психогеометрия форм личности) См. учебно-методические указания.</p> <p>Критерии оценки: Задания п/з выполнены полностью – 1 балл.</p>	<p>Темы для изучения: Факторы внешнего влияния на потребителей Факторы внутреннего влияния на потребителя Процесс принятия потребительских решений</p> <p>Образовательные результаты: Знает: факторы внутреннего влияния на потребителя (личность, эмоции, мотивация, обучение); факторы внешнего влияния на потребителей (культура, референтные группы, социальная стратификация, домохозяйство); особенности сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей; основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности. Умеет: формулировать правила обслуживания с учётом потребностей потребителя и его особенностей; сравнивать условия организации сервисной деятельности с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций; сопоставлять показатели качества услуг и потребности клиентов.</p>
Самостоятельная работа (специальные обязательные формы) – 2-4 балла	<p>Оцените оформление конкретного предприятия сферы сервиса, в частности цветовой решение стен, пола, потолка, мебели и пр.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Указанная организация относится к сфере сервиса – 1 балл. 2. Подробно описан интерьер организации – 1 балл. 3. Оценено оформление предприятия в контексте фактора внутреннего влияния на потребителя – 2 балла. 	
Самостоятельная работа (специальные формы на выбор) – 0-3 балла	<p>Задание: История возникновения и развития движения в защиту прав потребителей в РФ</p> <p>Описаны этапы становления и развития движения в защиту прав потребителей – 3 балла.</p>	
Контрольное мероприятие по разделу – 10-18 баллов	<p>1) задание на воспроизведение: на изложение теоретического вопроса (оцениваются: полнота (2 балла), логичность изложения основных закономерностей (2 балла), наличие примеров (2 балла); максимальное количество баллов - 6)</p> <p>Пример задания: Напишите развернутый ответ по теме: «Жизненный стиль как фактор внутреннего влияния на потребителя»</p> <p>2) задание на понимание: комментирование с привлечением примеров (Оцениваются: способность оперировать понятиями (4 балла) аргументированность (8 баллов) максимальное количество баллов - 12)</p> <p>Пример задания: «Приведите примеры, иллюстрирующие взаимосвязь факторов внешнего влияния и потребительского поведения»</p> <p>Критерии оценки: 1. Обучающийся оперирует 2-3 понятиями: «социальная стратификация», «потребность», «потребительское поведение». 2. Обучающийся оперирует 4-5 понятиями – 4 балла. 3. Приведённый пример показывает взаимосвязь одного из факторов внешнего влияния и потребительского поведения – 2 балла.</p>	<p>Перечень тем для воспроизведения: Влияние культуры на потребителя Влияние социальной стратификации на потребителя Влияние референтных групп на потребителя Влияние домохозяйства на потребителя Восприятие, обучение, мотивация как факторы внутреннего влияния на потребителя Личность потребителя как фактор внутреннего влияния Эмоции как фактор внутреннего влияния на потребителя Жизненный стиль как фактор внутреннего влияния на потребителя Этапы принятия потребительских решений Типология потребительских решений Современные тенденции процесса покупки Инновационные направления в сфере сервиса</p> <p>Понятия: «услуга», «покупательское поведение», «референтная группа», «роль», «статус», «социальная стратификация», «домохозяйство», «восприятие», «эмоциональная память», «мотивация», «покупка», «потребление», «предпокупочная оценка альтернатив», «последопочная оценка альтернатив», «потребитель», «потребительское решение», «трансьюмеризм», «консьюмеризм»</p>
Промежуточная аттестация	Представлены в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине	