

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 29.08.2024 15:08:50  
Уникальный программный код:  
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ**

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДАЮ



Ректор

В.Д. Серяков

«30» августа 2024 г.

**Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)**

**СЕРВИСОЛОГИЯ**

(наименование учебной дисциплины (модуля))

**43.03.01 Сервис**

(код и направление подготовки/специальности)

направленность (профиль): сервис в индустрии моды и красоты

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)  
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры  
«22» августа 2024 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой сервиса

/В.В.Белобрагин/  
(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

Москва 2024

## **1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).**

Учебная дисциплина «Сервисология» изучается обучающимися, осваивающими образовательную программу «Сервис в индустрии моды и красоты», в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 514 (ФГОС ВО 3++).

Учебная дисциплина «Сервисология» является одной из важнейших дисциплин в структуре технического и социально-гуманитарного знания. Она является теоретической базой для изучения видов деятельности в индустрии моды и красоты для будущего специалиста по организации постпродажного обслуживания и сервиса.

**Цель дисциплины:** формирование у студентов комплексного подхода к пониманию сервисной, производственно-технологической, организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности в сфере сервиса, формирование у студентов знаний о человеке, основных потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида, способах подходов к потребителю в сфере услуг, освоение подходов к человеку в сфере сервиса, формирование готовности к работе в контактной зоне с потребителем

**Задачи дисциплины:** изучить основные понятия и категории дисциплины: «сервис», «человек», «потребность», «услуга» «индивид», «личность», «контактная зона»; исследовать основные подходы к индивиду, личности, анализу ее потребностей, особенностям мотивации в процессе потребления товаров и услуг; проанализировать понятия «потребность» и «сущность рассмотрения человека» в исторической ретроспективе; сформировать у студентов знания о человеке, его сущности и потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида и общества; рассмотреть принципы и основные модели потребительского поведения, инструменты и технологии подходов к потребителю в сфере сервиса; овладеть приемами определения типологии потребителя, организации продаж с учетом типологии клиента и работника контактной зоны; осуществить анализ и дать характеристики методам работы с возражениями потребителей, овладеть навыками их практического применения; выявить принципы системного подхода к управлению качеством сервисных услуг, установить взаимосвязь между элементами личностной типологии потребителей, и принципами коммуникации с ними в процессе оказания услуг

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности по организации постпродажного обслуживания и сервиса в соответствии с профессиональным стандартом "Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса", утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 31.10.2014 г. N 864н, выполнению обобщенной трудовой функции «организация и координация совместной деятельности сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела) (код В), выполнению трудовой функции "организация процессов анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции (код В/01.6), "разработка организационных схем, стандартов и процедур и выполнение руководства процессами постпродажного обслуживания и сервиса (код В/02.6).

## **2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.**

В результате обучения по дисциплине обучающиеся должны овладеть следующими компетенциями:

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

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Код результата обучения
<b>ОПК- 3</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<b>Знать</b>	формы организации и методы обслуживания потребителя, обеспечивающие качество процессов оказания услуг на предприятии сервиса;	ОПК-3 – 31
		требования к качеству обслуживания потребителей с учетом типологии потребителей товаров и услуг предприятий сервиса;	ОПК-3 – 32
	<b>Уметь</b>	организовать процесс сервиса на требуемом уровне качества услуг с учетом необходимых ресурсов и средств на предприятиях индустрии моды и красоты;	ОПК-3 – У1
		контролировать уровень качества предоставляемого сервиса услуг с учетом требований потребителей предприятий индустрии моды и красоты;	ОПК-3 – У2
	<b>Владеть</b>	приемами взаимодействия с потребителем предприятий индустрии моды и красоты с учетом возможных вариантов и требуемого качества обслуживания;	ОПК-3 – В1
		навыками контроля качественной организации сервиса услуг по обслуживанию потребителей предприятий индустрии моды и красоты;	ОПК-3 – В2

### 3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Б1.0.17 «Сервисология» является дисциплиной обязательной части Блока 1 учебного плана и изучается обучающимися на первом курсе во втором семестре и втором курсе в третьем семестре очной формы обучения (полный срок обучения).

#### 3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Темы дисциплины «Сервисология» связаны с соответствующими темами дисциплин «Метрология, стандартизация, сертификация», «Управление качеством сервисных услуг» и «Сервисная деятельность», что способствует более плодотворной работе студентов над творческими проектами.

#### 3.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Результаты освоения дисциплины «Сервисология» являются базой для прохождения производственной практики.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением лекций, проведением семинарских занятий, содержание которых разработано на основе результатов научных исследований, проводимых Институтом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением интерактивных лекций по 1,4,5,8 темам, проведением практических занятий по темам 2,3,4,7,8.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Дисциплина предполагает изучение 8 тем

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачётных единиц (216 часов).

№	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	вид контроля
			в з.е.	в часах	всего	лекции	семинары, ПЗ	кур.раб/контр. раб		
1	Очная	2	3	108	54	20	34		54	Зачёт
		3	3	108	54	20	34		27	Экзамен (27 часа)
2	Очно-заочная	2	3	108	44	16	28		64	Зачёт
		3	3	108	40	16	24		41	Экзамен (27 часа)
3	Заочная	3	3	108	12	4	8		96	
		4	2	72	12	2	10		60	Зачет (4 часа)
		5	1	36					27	Экзамен (9 часов)

### Очная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
<b>2 семестр</b>								
Тема 1. Специфика сервисологии как науки	24	12	4	8			12	ОПК-3-31 ОПК-3-32
Тема 2. Человек как социальная и физиологическая система	24	12	4	8			12	ОПК-3-В1 ОПК-3-В2
Тема 3. Психика человека, Структура психики	26	14	8	6			12	ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2
Тема 4. Мотивационная структура поведения личности	24	12	4	8			12	ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2
<b>Зачет</b>	<b>10</b>	<b>4</b>				<b>4</b>	<b>6</b>	
<b>Всего за семестр</b>	<b>108</b>	<b>54</b>	<b>20</b>	<b>30</b>		<b>4</b>	<b>54</b>	
<b>3 семестр</b>								
Тема 5. Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды	20	14	6	8			6	ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2
Тема 6. Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер	20	14	6	8			6	ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2
Тема 7. Общественное производство и человеческие	20	14	4	10			6	ОПК-3У1 ОПК-3У2 ОПК-3 – 31

потребности								ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2
Тема 8. Модели принятия потребительских решений	21	12	4	8			9	ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2
<b>Экзамен</b>	<b>27</b>						<b>27</b>	
<b>Всего за семестр</b>	<b>108</b>	<b>54</b>	<b>20</b>	<b>34</b>			<b>27</b>	<b>27</b>
<b>Итого</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>40</b>	<b>64</b>			<b>31</b>	<b>81</b>

### Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
<b>2 семестр</b>								
Тема 1. Специфика сервисологии как науки	24	10	4	6			14	ОПК-3-31 ОПК-3-32
Тема 2. Человек как социальная и физиологическая система	24	10	4	6			14	ОПК-3-В1 ОПК-3-В2
Тема 3. Психика человека, Структура психики	26	10	4	6			16	ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2
Тема 4. Мотивационная структура поведения личности	24	10	4	6			14	ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2
<b>Зачет</b>	<b>10</b>	<b>4</b>					<b>4</b>	<b>6</b>
<b>Всего за семестр</b>	<b>108</b>	<b>44</b>	<b>16</b>	<b>24</b>			<b>4</b>	<b>64</b>
<b>3 семестр</b>								
Тема 5. Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды	20	10	4	6			10	ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2
Тема 6. Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер	20	10	4	6			10	ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2
Тема 7. Общественное производство и человеческие потребности	20	10	4	6			10	ОПК-3У1 ОПК-3У2 ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2

Тема 8. Модели принятия потребительских решений	21	10	4	6			11	ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2
<b>Экзамен</b>	<b>27</b>						<b>27</b>	
<b>Всего за семестр</b>	<b>108</b>	<b>40</b>	<b>16</b>	<b>24</b>			<b>27</b>	<b>41</b>
<b>Итого</b>	<b>216</b>	<b>84</b>	<b>32</b>	<b>48</b>			<b>31</b>	<b>105</b>

### Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)			контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
			занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
<b>3 семестр</b>								
Тема 1. Специфика сервисологии как науки	26	2	2				24	ОПК-3-31 ОПК-3-32
Тема 2. Человек как социальная и физиологическая система	26	2	2				24	ОПК-3-В1 ОПК-3-В2
Тема 3. Психика человека, Структура психики	30	4		4			26	ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2
Тема 4. Мотивационная структура поведения личности	26	4		4			22	ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2
<b>Всего за семестр</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>			<b>96</b>	
<b>4 семестр</b>								
Тема 5. Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды	16	2	2				14	ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2
Тема 6. Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер	16	2		2			14	ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2
Тема 7. Общественное производство и человеческие потребности	16	2		2			14	ОПК-3У1 ОПК-3У2 ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2
Тема 8. Модели принятия потребительских решений	14	2		2			12	ОПК-3 – 31 ОПК-3 – 32 ОПК-3 – У1 ОПК-3 – У2 ОПК-3 – В1 ОПК-3 – В2

Зачет	10	4				4	6	
Всего за семестр	72	12	2	10		4	60	
<b>5 семестр</b>								
Экзамен	36	9				9	27	
Всего за семестр	36	9				9	27	
Итого	216	33	6	14		13	183	

## **5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ)**

### **Тема 1. Специфика сервисологии как науки.**

Формирование и развитие понятия «сервис» в XVIII-XX вв. Услуги в традиционном обществе. Услуги в индустриальном обществе. Производственные услуги. Непроизводственные услуги.

### **Тема 2. Человек как социальная и физиологическая система.**

Формирование и развитие понятие потребности. Философская антропология о потребностях человека.

### **Тема 3. Психика человека, Структура психики.**

Понятие личности и её общие характеристики. Личность и её потребности в философии. Личность и её потребности в психологии. Личность и индивид.

### **Тема 4. Мотивационная структура поведения личности. Методологические основы научного анализа сервисной деятельности.**

Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Экономическая сущность сервисной деятельности. Позиционирование современной сферы сервиса в структуре национальной экономики. Способы классификации услуг. Общие методы оказания услуг, используемых в различных сферах человеческой деятельности. Модели основных сфер человеческой жизнедеятельности.

### **Тема 5. Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды.**

Потребности в концепции психоанализа (по З. Фрейду). Потребности. Методы выявления потребностей. Методы формирования потребностей.

### **Тема 6. Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер.**

Личность и ее психическая деятельность. Представление о личности. Анализ психической деятельности и свойств психики человека.

### **Тема 7. Общественное производство и человеческие потребности.**

Производство и формирование новых потребностей. Профессиональная деятельность и формирование потребностей. Человек и окружающая среда. Проблема реализации потребностей в сфере занятости.

### **Тема 8. Модели принятия потребительских решений.**

Методы выявления потребностей. Методы формирования потребностей. Формирование и развитие феномена потребительского общества. Сервисная экономика.

## **5.1. Планы семинарских, практических, лабораторных занятий**

### **Тема. Специфика сервисологии как науки.**

1. Термин «сервисология» и его значения.
2. «Сервисное общество» и его характеристики в работах футурологов XX в.
3. Механизмы зависимости экономики от ресурсного обеспечения
4. Значение ресурсного обеспечения в удовлетворении человеческих потребностей
5. Производственный продукт. Товар и услуга, их характеристики
6. Понятие предпринимательства. Бизнес и предпринимательство

7. Предпринимательство как метод исследования и удовлетворения потребностей

8. Предпринимательство в непроизводственной сфере.

**Тема. Человек как социальная и физиологическая система.**

1. Понятие группы в социологии. Характеристики группы

2. Коллектив, его признаки

3. Групповые потребности, их виды и состав

4. Выявление и анализ групповых потребностей

**Тема. Психика человека, Структура психики.**

1. Понятие личности и её общие характеристики

2. Педагогика о мотивах учения

3. Мотивы и мотивация учения в концепциях Я.А. Коменского и Г.Песталоцци

4. Концепция мотива и мотивации учения Л.Д. Выготского

5. Андрагогика и понятия мотива и мотивации учения в андрагогике

6. Понятия потребности, нужды в теории экономики (политэкономии)

**Тема. Мотивационная структура поведения личности. Методологические основы научного анализа сервисной деятельности.**

1. Понятие мотива поведения в физиологии. Физиологические мотивы поведения

2. Социальные мотивы поведения и их отражение в высшей нервной деятельности

3. Мотив и мотивация в психологии

4. Мотив и мотивация в психоанализе З.Фрейда

5. Мотив и мотивация в концепции А.Адлера

6. Мотив и мотивация в концепции К.Юнга

7. Мотив и мотивация в гештальтпсихологии

**Тема. Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды.**

1. Потребности человека как объект исследования. Работы в области исследований потребностей человека

2. Личность и её потребности в философии

3. Личность и её потребности в психологии

4. Личность и индивид

**Тема. Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер.**

1. Индивидуальные характеристики личности (конституция, темперамент)

2. Психологический рисунок личности и потребительное поведение

3. Установки и поведение потребителя. Взаимосвязь установок и поведения

4. Управление потребительским поведением

5. Процесс принятия потребительских решений

6. Процесс совершения покупки

7. Процессы, следующие за покупкой

8. Рекламы, убеждения и манипуляции

9. Понятие и характеристики контактной зоны

10. Производство в контактной зоне

11. Организация потребления в контактной зоне

12. Обслуживание в контактной зоне

**Тема. Общественное производство и человеческие потребности.**

1. Производственные потребности

2. Потребности как социологическое понятие. Система потребностей

3. Понятие потребности в философии

4. Потребности в определениях материалистической философии

5. Потребности в определениях идеалистической философии
6. Потребности в определении маркетинга. Сходство и различие с философским определением

**Тема. Модели принятия потребительских решений.**

1. Культура и потребительское поведение: общие закономерности
2. Моноактивный тип культуры и потребительское поведение его представителей
3. Полиактивный тип культуры и потребительское поведение его представителей
4. Реактивный тип культуры и потребительское поведение его представителей

**6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).**

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение практических заданий. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиях, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа студентов должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);

- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с тематическим планом;
- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету или экзамену;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах

### 6.1. Задания для углубления и закрепления приобретенных знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – 31	<b>Перечень вопросов</b> 1. Формирование и развитие понятия «сервис» в XVIII-XX вв. 2. Услуги в традиционном обществе 3. Услуги в индустриальном обществе 4. Производственные услуги 5. Непроизводственные услуги 6. Формирование и развитие понятие потребности
	ОПК-3 – 32	<b>Перечень вопросов</b> 1. Философская антропология о потребностях человека 2. Потребности в концепции психоанализа (по З. Фрейду) 3. Потребности 4. Методы выявления потребностей 5. Методы формирования потребностей 6. Формирование и развитие феномена потребительского общества

### 6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – У1	<b>Перечень вопросов</b> 1. Сервисная экономика 2. Общество потребления 3. Качество услуг и методы контроля качества услуг 4. Интеллектуальный капитал в сервисе 5. Издержки производства в сервисе 6. Договор и сделка в сервисе
	ОПК-3 – У2	<b>Перечень вопросов</b> 1. Теории обслуживания 2. Особенности европейской деловой культуры 3. Особенности восточной деловой культуры 4. Управление сервисным предприятием 5. Внешняя и внутренняя структура человеческой деятельности 6. Классификация потребностей по Маслоу

### 6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество	ОПК-3 – В1	<b>Перечень вопросов</b> 1. Социальные потребности. Виды социальных потребностей 2. Рекреационные потребности 3. Потребность в новых информационных технологиях и виртуальная реальность

процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		4. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. 5. Природа человека и его сущность 6. История общественной мысли о проблеме потребностей человека
	ОПК-3 – В2	<b>Перечень вопросов</b> 1. Способности человека 2. Воля – сознательное регулирование поведения 3. Механизмы межличностных отношений 4. Аттракция 5. Межличностное общение как условие бытия человека 6. Общение как фактор социализации

**7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).**

*Паспорт фонда оценочных средств*

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		ФОС для текущего контроля	ФОС для промежуточной аттестации
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<b>Знать</b>	формы организации и методы обслуживания потребителя, обеспечивающие качество процессов оказания услуг на предприятии сервиса; ОПК-3 31	Устный опрос	Вопросы к зачету Вопросы к экзамену
		требования к качеству обслуживания потребителей с учетом типологии потребителей товаров и услуг предприятий сервиса; ОПК-3 32		
	<b>Уметь</b>	организовать процесс сервиса на требуемом уровне качества услуг с учетом необходимых ресурсов и средств на предприятиях индустрии моды и красоты; ОПК-3 У1	Реферат	Вопросы к зачету Вопросы к экзамену
		контролировать уровень качества предоставляемого сервиса услуг с учетом требований потребителей предприятий индустрии моды и красоты; ОПК-3 У2		
	<b>Владеть</b>	приемами взаимодействия с потребителем предприятий индустрии моды и красоты с учетом возможных вариантов и требуемого качества обслуживания; ОПК-3 В1	Практические задания	Практические задания к зачету Практические задания к экзамену

		<p>навыками контроля качественной организации сервиса услуг по обслуживанию потребителей предприятий индустрии моды и красоты;</p> <p>ОПК-3 В2</p>		
--	--	--	--	--

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Критерии оценивания результатов обучения			
			2	3	4	5
<p><b>ОПК-3</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<b>Знать</b>	<p>формы организации и методы обслуживания потребителя, обеспечивающие качество процессов оказания услуг на предприятии сервиса;</p> <p>ОПК-3 З1</p>	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		<p>требования к качеству обслуживания потребителей с учетом типологии потребителей товаров и услуг предприятий сервиса;</p> <p>ОПК-3 З2</p>				
	<b>Уметь</b>	<p>организовать процесс сервиса на требуемом уровне качества услуг с учетом необходимых ресурсов и средств на предприятиях индустрии моды и красоты;</p> <p>ОПК-3 У1</p>	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет
		<p>контролировать уровень качества предоставляемого сервиса услуг с учетом требований потребителей предприятий индустрии моды и красоты;</p> <p>ОПК-3 У2</p>				
	<b>Владеть</b>	<p>приемами взаимодействия с потребителем предприятий индустрии моды и красоты с учетом возможных вариантов и требуемого качества обслуживания;</p> <p>ОПК-3 В1</p>	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
		<p>навыками контроля качественной организации сервиса услуг по обслуживанию потребителей</p>				

		предприятий индустрии моды и красоты; ОПК-3 В2				
--	--	---	--	--	--	--

## 7.1. ФОС для проведения текущего контроля.

### 7.1.1. Задания для оценки знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – 31	<p align="center"><b>Вопросы для устного опроса</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Природа человека и его сущность</li> <li>2. История общественной мысли о проблеме потребностей человека</li> <li>3. Влияние потребностей на саморазвитие личности</li> <li>4. Теории потребностей</li> <li>5. Взгляд на природу человеческих потребностей</li> <li>6. Виды потребностей и их классификация</li> <li>7. Мотив, мотивация, мотивирование</li> <li>8. Теории мотивации потребностей</li> </ol>
	ОПК-3 – 32	<p align="center"><b>Вопросы для устного опроса</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и сущность направленности личности, основные составляющие направленности.</li> <li>2. Способности человека</li> <li>3. Воля – сознательное регулирование поведения</li> <li>4. Механизмы межличностных отношений</li> <li>5. Аттракция</li> <li>6. Межличностное общение как условие бытия человека</li> <li>7. Общение как фактор социализации</li> <li>8. Виды общения</li> </ol>

### **Критерии оценки выполнения задания**

Оценка	Критерии оценивания
<b>Отлично</b>	Обучающийся полно и аргументировано отвечает на вопросы, обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры, излагает материал последовательно и правильно
<b>Хорошо</b>	Обучающийся дает правильные ответы на вопросы, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения
<b>Удовлетворительно</b>	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений заданных вопросов, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил, не умеет достаточно обосновать свои суждения и привести примеры, излагает материал непоследовательно и допускает ошибки
<b>Неудовлетворительно</b>	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на вопросы, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал

### 7.1.2. Задания для оценки умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое	ОПК-3 – У1	<p align="center"><b>Темы рефератов</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Потребность в обособлении</li> <li>2. Духовность и культура</li> <li>3. Понятие духовности человека</li> <li>4. Потребности и регулятивная роль культуры в духовной</li> </ol>

качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		жизни общества 5. Обычай, обряд и традиция – регуляторы поведения человека 6. Духовные ценности человека 7. Роль религии в духовной жизни человека 8. Моральное сознание как потребность общественного развития людей и их взаимоотношений
	ОПК-3 – У2	<b>Темы рефератов</b> 1. Культура человеческих отношений 2. Хорошие манеры 3. Потребность в принадлежности. Любовь и дружба 4. Личностное и общественное значение потребностей семьи 5. Этнические грани личности 6. Национальный характер 7. Национальные традиции 8. Этнические стороны развития общества

### Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, реферат по обсуждаемому вопросу)

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
<b>Отлично</b>	обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения.
<b>Хорошо</b>	обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения.
<b>Удовлетворительно</b>	тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
<b>Неудовлетворительно</b>	обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

### 7.1.3. Задания для оценки владений, навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – В1	<b>Практические задания</b> 1. Потребность в познании и самопознании 2. Потребность в социальном познании 3. Научное познание и его особенности 4. Потребность в образовании 5. Потребность как объективная причина деятельности. Цель деятельности 6. Характеристики деятельности человека 7. Потребность в развитии деятельности. Виды деятельности 8. Потребность в творчестве. Духовно-практическая деятельность человека
	ОПК-3– В2	<b>Практические задания</b>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Потребность человека в самосовершенствовании.</li> <li>2. Потребность в интеллектуальной деятельности</li> <li>3. Регулирующее влияние потребностей на деятельность и поведение человека</li> <li>4. Извращенные потребности</li> <li>5. Понятие качества жизни</li> <li>6. Ценности личности.</li> <li>7. Сфера сервиса как потребность в особом взаимодействии людей</li> <li>8. Фундаментальные потребности</li> </ol>
--	--	---

### Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

Оценка	Характеристики ответа студента
<b>Отлично</b>	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
<b>Хорошо</b>	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
<b>Удовлетворительно</b>	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.
<b>Неудовлетворительно</b>	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

## 7.2. ФОС для проведения промежуточной аттестации.

### 7.2.1. Задания для оценки знаний к зачету

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
<b>ОПК-3</b> Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – 31	<b>Перечень вопросов</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Раскройте методологию и логику предмета «Сервисология»: научные подходы к определению понятия «потребности» человека.</li> <li>2. Опишите структуру и раскройте функции потребностей.</li> <li>3. Объясните взаимосвязь потребностей и ценностей.</li> <li>4. Объясните взаимосвязь потребностей и деятельности.</li> <li>5. В чем сущность природы потребностей человека в первобытном обществе, и каково место человека в мире.</li> <li>6. Дайте представление о свойствах человека в философских воззрениях первых цивилизаций.</li> <li>7. Раскройте взгляды античных мыслители о человеке и его потребностях.</li> <li>8. Раскройте проблемы потребностей человека в средневековой философии и в эпоху Возрождения.</li> </ol>
	ОПК-3 – 32	<b>Перечень вопросов</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Раскройте проблемы человеческих потребностей в философии Нового времени.</li> <li>2. Опишите взгляды на потребности человека в философии 19 века.</li> <li>3. Опишите подходы мыслители 20 века к проблеме человека и его потребностей.</li> <li>4. Проясните понимание биологических и социальных потребностей.</li> <li>5. Проясните понимание материальных и духовных потребностей.</li> <li>6. Проясните понимание индивидуальных и общественных потребностей.</li> <li>7. Проясните понимание рутинных и творческих потребностей.</li> <li>8. Что понимается под потребностно - мотивационной сферой</li> </ol>

		личности.
--	--	-----------

### 7.2.2. Задания для оценки умений к зачету

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – У1	<p align="center"><b>Перечень вопросов</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем суть теории мотивации потребностей.</li> <li>2. Какие основные компоненты включает в себя система направленности личности.</li> <li>3. Проанализируйте роль и место услуг в современной экономике.</li> <li>4. Раскройте основные концепции сервиса, ориентированного на потребителя.</li> <li>5. Опишите модели покупательского поведения человека.</li> <li>6. Дайте характеристику культурным факторам, которые влияют на поведения потребителя.</li> <li>7. Дайте характеристику социальным факторам, которые влияют на поведение потребителя.</li> <li>8. Что такое «референтная группа». Опишите ее влияние на потребительское поведение.</li> </ol>
	ОПК-3 – У2	<p align="center"><b>Перечень вопросов</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проанализируйте значение восприятия, обучения, мотивации как факторов внутреннего влияния на потребителя.</li> <li>2. Объясните значение личностных факторов и их влияние на потребителя.</li> <li>3. Объясните значение эмоций и их влияния на поведение потребителя.</li> <li>4. Что такое «жизненный стиль» как фактор внутреннего влияния на потребителя.</li> <li>5. Перечислите основные этапы процесса принятия потребительского решения.</li> <li>6. Раскройте типологию потребительских решений.</li> <li>7. Проанализируйте современные тенденции процесса покупки.</li> <li>8. Раскройте сущность культуры сервиса. Основные правила общения работника сферы сервиса и клиента.</li> </ol>

### 7.2.3. Задания для оценки владений, навыков к зачету

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – В1	<p align="center"><b>Практические задания</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Выявите взаимосвязь качества услуги, ожидания потребителей и их удовлетворение.</li> <li>2. Раскройте сущность понятия «консьюмеризм». Перечислите пути защиты прав потребителей.</li> <li>3. Объяснить взаимосвязь потребностей, доходов и уровня жизни. Объясните процесс планирования материальных потребностей.</li> <li>4. Раскройте значение труда как средства удовлетворения потребностей.</li> <li>5. Объяснить взаимосвязь понятий «качества и уровень жизни человека».</li> <li>6. Понятие «рекреационных потребностей человека». Раскройте типологию рекреационных потребностей человека.</li> <li>7. В чем сущность рекреационной деятельности как способ удовлетворения рекреационными потребностями.</li> </ol>
	ОПК-3 – В2	<p align="center"><b>Практические задания</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем сущность потребностей в принадлежности. Что понимается под</li> </ol>

		любовью и дружбой. 2. В чем сущность духовных потребностей человека. 3. В чем сущность потребности познания и самопознания. 4. Что относится к духовным ценностям человека. Значение культуры в духовной жизни человека. 5. В чем сущность потребности в религии. Какова роль религии в духовной жизни человека. 6. Продемонстрируйте понимание морали и нравственности, как потребности личностного и общественного развития. 7. Что понимается под общечеловеческими ценностями в жизни личности. 8. В чем сущность материальных потребностей человека.
--	--	--

### Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

#### 7.3.1. Задания для оценки знаний к экзамену

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – 31	<b>Перечень вопросов</b> 1. Типы классификации услуг и сервисной деятельности 2. Сервисной деятельности в «потребительском обществе» и в постиндустриальном обществе 3. Классификация методов оказания услуг 4. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей 5. Услуга как полезное действие и её социальная роль 6. Сфера услуг и особенности ее функционирования 7. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности 8. Методы селекции обслуживаемой продукции
	ОПК-3 – 32	<b>Перечень вопросов</b> 1. Взгляд на потребности человека с точки зрения экономики 2. Демографические процессы и сервисная деятельность 3. Влияние на развитие сервисной деятельности географического фактора и типы территориального расселения людей

		<p>4. Связь художественного творчества и сервисной деятельности</p> <p>5. Сущность и структуру социально-культурного сервиса.</p> <p>6. Какие общественные и индивидуальные потребности реализуются посредством сервисной деятельности?</p> <p>7. Укажите отличия труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве</p> <p>8. Важнейшие признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления и как производства сервисных продуктов</p>
--	--	---

### 7.3.2. Задания для оценки умений к экзамену

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – У1	<p><b>Перечень вопросов</b></p> <p>1. Иерархия потребностей А. Маслоу.</p> <p>2. Классификация услуг и сервисной деятельности</p> <p>3. Тип потребления доиндустриального общества</p> <p>4. Тип потребления индустриального общества</p> <p>5. Тип потребления постиндустриального общества</p> <p>6. Понятие логистики сервисного отклика</p> <p>7. Понятие сервисной деятельности</p> <p>8. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей</p>
	ОПК-3 – У2	<p><b>Перечень вопросов</b></p> <p>1. Мотивация индивидуального потребления</p> <p>2. Основные виды человеческих потребностей</p> <p>3. Рутинные и творческие потребности</p> <p>4. Индивидуальные и общественные потребности</p> <p>5. Материальные и духовные потребности</p> <p>6. Биологические и социальные потребности</p> <p>7. Сущность трех потребностей, мотивирующие человека</p> <p>8. Соотношение понятий «потребность», «мотив», «мотивация»</p>

### 7.2.3. Задания для оценки владений, навыков к экзамену

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3 – В1	<p><b>Практические задания</b></p> <p>8. Выявите взаимосвязь качества услуги, ожидания потребителей и их удовлетворение.</p> <p>9. Раскройте сущность понятия «консюмеризм». Перечислите пути защиты прав потребителей.</p> <p>10. Объяснить взаимосвязь потребностей, доходов и уровня жизни. Объясните процесс планирования материальных потребностей.</p> <p>11. Раскройте значение труда как средства удовлетворения потребностей.</p> <p>12. Объяснить взаимосвязь понятий «качества и уровень жизни человека».</p> <p>13. Понятие «рекреационных потребностей человека». Раскройте типологию рекреационных потребностей человека.</p> <p>14. В чем сущность рекреационной деятельности как способ удовлетворения рекреационными потребностями.</p> <p>15. Продемонстрируйте понимание сервиса как сферы удовлетворения потребностей человека.</p>
	ОПК-3 – В2	<p><b>Практические задания</b></p> <p>1. В чем сущность потребностей в принадлежности. Что понимается под любовью и дружбой.</p>

		<p>2. В чем сущность духовных потребностей человека.</p> <p>3. В чем сущность потребности познания и самопознания.</p> <p>4. Что относится к духовным ценностям человека. Значение культуры в духовной жизни человека.</p> <p>5. В чем сущность потребности в религии. Какова роль религии в духовной жизни человека.</p> <p>6. Продемонстрируйте понимание морали и нравственности, как потребности личностного и общественного развития.</p> <p>7. Что понимается под общечеловеческими ценностями в жизни личности.</p> <p>8. В чем сущность материальных потребностей человека.</p>
--	--	---

### Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3. Повышенный	Твердые знания программного материала, допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Хорошо/зачтено
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

### 8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

#### 8.1. Основная литература:

1. Даниленко Н.Н., Рубцова Н.В. Сервисология: учеб. пособие для бакалавриата. – М.: Кнорус, 2019.
2. Мальшина Н.А., Ермакова Н.И. Сервисология: потребности человека: пособие для бакалавров. – М.: Дашков и К, 2019.
3. Удальцова М.В., Наумова Е.В. Сервисология. Человек и его потребности: учеб. пособие. – М.: Омега-Л, 2017.
4. Коноплева, Н.А. СЕРВИСОЛОГИЯ (человек и его потребности): учебное пособие / Н.А. Коноплева. – 2-е изд., доп. – Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2017.

#### 8.2. Дополнительная литература:

1. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учеб. пособие для вузов. – Ростов н/Д: Феникс, 2010.
2. Лукиянчук И.Н., Ульяновская О.А. Человек и его потребности. Сервисология: учебник для ВПО. – М.: Академия, 2012.

3. Таранова, И.В. Сервисология : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. - Ставрополь : Агрус, 2013. - 296 с. - ISBN 978-5-9596-0863-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232927>

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» (ДАЛЕЕ – СЕТЬ «ИНТЕРНЕТ»), НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.**

1. Таранова, И.В. Сервисология : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. - Ставрополь : Агрус, 2013. - 296 с. - ISBN 978-5-9596-0863-7; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=232927>

<a href="http://elibrary.rsl.ru/">http://elibrary.rsl.ru/</a>	Сайт Российской электронной библиотеки (РГБ)
<a href="http://www.gumer.info">www.gumer.info</a>	Электронная библиотека ГУМЕР. Раздел НАУКА
<a href="http://www.jurnal.org/">http://www.jurnal.org/</a>	Сайт журнала научных публикаций для аспирантов и докторантов
<a href="http://www.moluch.ru/">http://www.moluch.ru/</a>	Сайт журнала «Молодой учёный»

## **10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).**

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету/экзамену.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

### **10.1. Работа на лекции.**

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим курс, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

### **10.2. Работа с конспектом лекций.**

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

### **10.3. Выполнение практических работ.**

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения, обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;
- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

### **10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.**

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать

введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объем работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:  
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.
5. Содержание реферата:
  - *Титульный лист.*
  - *Содержание.*
  - *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании.

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

### **10.5. Разработка электронной презентации.**

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов -это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;

-основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

-цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

-всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

-размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовок), 18–36 пунктов (обычный текст);

-текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

-каждый слайд должен иметь заголовок;

-все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

-на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;

-слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

-использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

-списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

#### **10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.**

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

#### **11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.**

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Лицензионное программно-информационное	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome,
--	---

обеспечение	Kaspersky Endpoint Security
Современные профессиональные базы данных	1. Консультант+ 2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».
Информационные справочные системы	1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии» 2. <a href="https://elibrary.ru">https://elibrary.ru</a> - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 3. <a href="https://www.rsl.ru">https://www.rsl.ru</a> - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 4. <a href="https://link.springer.com">https://link.springer.com</a> - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 5. <a href="https://zbmath.org">https://zbmath.org</a> - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

## 12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЪЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной компьютерами, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

### *Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений*

<p>№ 406 Кабинет сервисологии Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доска</li> <li>- стол преподавателя</li> <li>- кресло для преподавателя</li> <li>- комплекты учебной мебели</li> <li>- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер</li> <li>- учебно-наглядные пособия</li> <li>- шкаф для хранения пособий</li> </ul> <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 406 Кабинет сервисологии Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- доска</li> <li>- стол преподавателя</li> <li>- кресло для преподавателя</li> <li>- комплекты учебной мебели</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрационное оборудование – проектор и компьютер</li> <li>- учебно-наглядные пособия</li> <li>- шкаф для хранения пособий</li> </ul> <p>Программное обеспечение:  Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 404, 511</p> <p>Помещения для самостоятельной работы</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- комплекты учебной мебели</li> <li>- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду</li> </ul> <p>Программное обеспечение:  Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016),  Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).</p>
<p>№ 404</p> <p>Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- комплекты учебной мебели;</li> <li>- компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему.</li> </ul> <p>Программное обеспечение:  Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016),  Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №27-ПЛДЗ/2024 от 27 декабря 2023 года).</p>
<p>№ 401</p> <p>Актовый зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- специализированные кресла для актовых залов</li> <li>- сцена</li> <li>- трибуна</li> <li>- экран</li> <li>- технические средства, служащие для представления информации большой аудитории</li> <li>- компьютер</li> <li>- демонстрационное оборудование и аудиосистема</li> <li>- микрофоны</li> </ul> <p>Программное обеспечение:  Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),  Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),  Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 515</p> <p>Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- стеллажи</li> <li>- учебное оборудование</li> </ul>

**Разработчик: Фомина С.П. доцент кафедры сервиса**