МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисология

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **2**
Семестр: **3**
Учебный план набора 2016 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	3 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	36	36	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	72	72	часов
4	Самостоятельная работа	108	108	часов
5	Всего (без экзамена)	180	180	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	216	216	часов
		6.0	6.0	З.Е

Экзамен: 3 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 13776

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 37 от « 1 » 2 2017 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЙ

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального Государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 2015-10-20 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчики:

Ст. преподаватель каф. ТУ _____ Лебедева А. Э.

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Рабочая программа согласована с факультетом, профилирующей и выпускающей кафедрами направления подготовки (специальности).

Декан РТФ _____ Попова К. Ю.

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Газизов Т. Р.

Эксперты:

Доцент каф.ТУ _____ Булдаков А. Н.

Доцент каф. ТОР _____ Богомолов С. И.

Согласована на портале № 13776

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Человек и его потребности (Сервисология)» является формирование у студентов системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества.

1.2. Задачи дисциплины

- – изучение системы потребностей;
- – освоение способов формирования потребностей;
- – изучение законов динамики и средств удовлетворения потребностей.
-

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Сервисология» (Б1.Б.15) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются следующие дисциплины: Введение в профиль "Информационный сервис", Конфликтология.

Последующими дисциплинами являются: Деловое общение, Сервисная деятельность, Управление контактной зоной.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- ПК-4 готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;

В результате изучения дисциплины студент должен:

- **знать** – организацию процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потре-бителя; - методы проведения исследований социально-психологических особенностей потреби-теля с учетом национально-региональных и демографических факторов; - содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, структура и динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, стимул, мотив; индивидуальные и коллективные потребности; процесс удовлетворения потребностей); - основные подходы понимания и описания поведения человека в потребностном поле в процессе формирования и удовлетворения потребностей; - способы и средства удовлетворения потребностей человека; рынка сервисных услуг;
- **уметь** – организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требо-ваний потребителя; - проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с уче-том национально-региональных и демографических факторов - применять теоретические и эмпирические законы; – применять методы осуществления деятельности, связанной с удовлетворением по-требностей человека;
- **владеть** – методами организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требова-ний потребителя; - методами проведения исследований социально-психологических особенностей потре-бителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; – навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека – навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; разработки и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений; участия в проведении исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Согласована на портале № 13776

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		3 семестр
Аудиторные занятия (всего)	72	72
Лекции	36	36
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	108	108
Проработка лекционного материала	24	24
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	84	84
Всего (без экзамена)	180	180
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость ч	216	216
Зачетные Единицы Трудоемкости	6.0	6.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
3 семестр					
1 Предмет сервисологии как учебной дисциплины	4	4	12	20	ОПК-3, ПК-4
2 Социоприродная целостность человека	4	4	14	22	ОПК-3, ПК-4
3 Взаимосвязь ценностей и норм социального поведения.	4	4	14	22	ОПК-3, ПК-4
4 Потребности и потребительское поведение	8	8	20	36	ОПК-3, ПК-4
5 Индивидуальные психические и физические особенности человека.	8	8	20	36	ОПК-3, ПК-4
6 Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат	4	4	14	22	ОПК-3, ПК-4
7 Потребность в образовании	4	4	14	22	ОПК-3, ПК-4
Итого за семестр	36	36	108	180	
Итого	36	36	108	180	

Согласована на портале № 13776

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 - Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины по лекциям	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
3 семестр			
1 Предмет сервисологии как учебной дисциплины	Сервисология как наука о современном стиле жизни, знании потребностей индивида, семьи, общества. Место данной дисциплины среди других наук о человеке и обществе. Междисциплинарный характер содержания дисциплины.	4	ОПК-3, ПК-4
	Итого	4	
2 Социоприродная целостность человека	Социализация как процесс приобретения индивидом социальных качеств. Феномен двойственности природы человека. Человек как часть природы. Развитие человеческого разума как источник развития человеческой исто-рии. Стремление восстановить единство и равновесие между человеком и природой. Экология культуры человека. Социоприродные измерения человека, их содержание, необходимость комплексного изучения.	4	ОПК-3, ПК-4
	Итого	4	
3 Взаимосвязь ценностей и норм социального поведения.	Взаимосвязь ценностей и норм социального поведения. Личность как целостность биологических и социальных свойств. Социальное качество личности. Социальная среда, ее значение. Взаимодействие индивида с социальной средой. Первичная, вторичная, подготовительная и повторная виды социализации. Объективные нормы поведения человека как нормы сохранения и утверждения своего существования. Взаимодействие как форма проявления поведенческих ориентаций человека. Типы поведенческих ориентаций, их содержание. Место и роль рыночной ориентации характера человека в современном российском обществе. Основные характеристики рыночной ориентации личности, ее	4	ОПК-3, ПК-4

Согласована на портале № 13776

	положительные и отрицательные стороны.		
	Итого	4	
4 Потребности и потребительское поведение	Потребности и потребительское поведение. Потребности человека и их типология. Первичные, вторичные потребности. Теория потребностей А.Маслоу, иерархия потребностей. Типология потребностей Г.А.Меррея. Благополучие как результат удовлетворения потребностей. Мотивация индивидуального потребления. Зависимость мотивов и потребностей. Классификация мотивов. Понятие ценности. Структура ценностей. Качество социальных ценностей. Наиболее распространенные ценности, используемые для исследования потребительского поведения. Потребительское поведение как результат внутренних и внешних факторов.	8	ОПК-3, ПК-4
	Итого	8	
5 Индивидуальные психические и физические особенности человека.	Индивидуализация жизненных стилей в современном российском обществе. Увеличение возможностей самореализации под влиянием преобразований российского общества. Жизненный стиль, воспринимаемая полезность жизненных благ, ее зависимость от различных условий. Желание как мера ценности и предпочтений. Наиболее распространенные жизненные стили.Индивидуализация жизненных стилей и потребительских предпочтений. Типология российских и зарубежных потребителей по стилю жизни. Использование типологии потребителей по стилю жизни в маркетинговых коммуникациях.	8	ОПК-3, ПК-4
	Итого	8	
6 Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат	Услуга как акт общения, опосредованный жизненными благами. Манипуляция сознанием клиента. Принципы и приемы влияния профессионалов сервиса на клиентов. Правило взаимного обмена. Принцип социального доказательства. Принцип дефицита. Влияние окружающей среды на результат в сервисном обслуживании. Поведение клиента как	4	ОПК-3, ПК-4

Согласована на портале № 13776

	результат удовлетворения его потребностей. Психологическое состояние клиента. Удовлетворение потребностей как средство активизации деятельности человека и развития его потребностей		
	Итого	4	
7 Потребность в образовании	Социализация как результат реализации потребностей через деятельность. Социализация и образование. Образование и процесс самореализации человека. Влияние образования на потребность взрослого человека в самоопределении и саморазвитии. Потребность общества в развитии образовательных систем и модернизации образовательных структур. Формирование потребности человека в непрерывном образовании. Специфика формирования и функционирования потребности в непрерывном образовании.	4	ОПК-3, ПК-4
	Итого	4	
Итого за семестр		36	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представ-лены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 - Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин						
	1	2	3	4	5	6	7
Предшествующие дисциплины							
1 Введение в профиль "Информационный сервис"					+		+
2 Конфликтология					+		
Последующие дисциплины							
1 Деловое общение			+				
2 Сервисная деятельность						+	
3 Управление контактной зоной						+	

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4

Таблица 5. 4 – Соответствие компетенций и видов занятий, формируемых при изучении дисциплины

	Виды занятий	Формы контроля

Согласована на портале № 13776

Компетенции	Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
ОПК-3	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Отчет по лабораторной работе, Опрос на занятиях, Реферат
ПК-4	+	+	+	Контрольная работа, Домашнее задание, Экзамен, Конспект самоподготовки, Собеседование, Отчет по лабораторной работе, Опрос на занятиях, Реферат

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП

8. Практические занятия (семинары)

Тематика практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8. 1 – Тематика практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Темака практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
3 семестр			
1 Предмет сервисологии как учебной дисциплины	Социоприродные измерения человека, их содержание, необходимость комплексного изучения.	4	ОПК-3, ПК-4
	Итого	4	
2 Социоприродная целостность человека	Объективные нормы поведения человека как нормы сохранения и утверждения своего существования. Типы поведенческих ориентаций, их содержание. Основные характеристики рыночной ориентации личности, ее положительные и отрицательные стороны	4	ОПК-3, ПК-4
	Итого	4	
3 Взаимосвязь ценностей и норм	Объективные нормы поведения	4	ОПК-3,

Согласована на портале № 13776

социального поведения.	человека как нормы сохранения и утверждения своего существования. Типы поведенческих ориентаций, их содержание. Основные характеристики рыночной ориентации личности, ее положительные и отрицательные стороны		ПК-4
	Итого	4	
4 Потребности и потребительское поведение	Жизненный стиль, воспринимаемая полезность жизненных благ, ее зависимость от различных условий. Желание как мера ценности и предпочтений. Наиболее распространенные жизненные стили. Использование типологии потр-бителей по стилю жизни в маркетинговых коммуникациях.	8	ОПК-3, ПК-4
	Итого	8	
5 Индивидуальные психические и физические особенности человека.	Манипуляция сознанием клиента. Принципы и приемы влияния профессионалов сервиса на клиентов. Правило взаимного обмена. Влияние окружающей среды на результат в сервисном обслуживании.	8	ОПК-3, ПК-4
	Итого	8	
6 Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат	Поведение клиента как результат удовлетворения его потребностей. Психологическое состояние клиента. Удовлетворение потребностей как средство активизации деятельности человека и развития его потребностей.	4	ОПК-3, ПК-4
	Итого	4	
7 Потребность в образовании	Формирование потребности человека в непрерывном образовании. Специфика формирования и функционирования потребности в непрерывном образовании.	4	ОПК-3, ПК-4
	Итого	4	
Итого за семестр		36	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 - Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля

Согласована на портале № 13776

3 семестр				
1 Предмет сервисологии как учебной дисциплины	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОПК-3, ПК-4	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	12		
2 Социоприродная целостность человека	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОПК-3, ПК-4	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Отчет по лабораторной работе, Реферат, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	14		
3 Взаимосвязь ценностей и норм социального поведения.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	10	ОПК-3, ПК-4	Домашнее задание, Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	14		
4 Потребности и потребительское поведение	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	16	ОПК-3, ПК-4	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Реферат, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	20		
5 Индивидуальные психические и физические особенности человека.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	16	ОПК-3, ПК-4	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Реферат, Экзамен
	Проработка лекционного материала	4		
	Итого	20		
6 Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОПК-3, ПК-4	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	14		
7 Потребность в образовании	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	12	ОПК-3, ПК-4	Конспект самоподготовки, Контрольная работа, Опрос на занятиях, Собеседование, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	14		
Итого за семестр		108		
	Подготовка и сдача	36		Экзамен

Согласована на портале № 13776

	экзамена			
Итого		144		

10. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрено РУП

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости студентов

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
3 семестр				
Домашнее задание	5	5	5	15
Конспект самоподготовки	5	5	5	15
Контрольная работа	5		5	10
Опрос на занятиях	5	5	5	15
Собеседование	5	5	5	15
Итого максимум за период	25	20	25	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	25	45	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11. 2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11. 3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)

Согласована на портале № 13776

2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Человек и его потребности (сервисология): Учебное пособие для студентов направления 100100.62 "Сервис" Профиль "Информационный сервис" / Лебедева А. Э., Пустынский И. Н. - 2014. 67 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/4166, дата обращения: 06.02.2017.

12.2. Дополнительная литература

1. Коноплева Н.А. Сервисология (Человек и его потребности): учебное. - М.: Флинта, 2008; М.: Московский психолого-социальный институт, 2008. - 244[4] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 11 экз.)
2. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. - СПб.: Питер, 2008. - 508[4] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
3. Маслоу А. Мотивация и личность: Пер. с англ. / Пер.: Т. Гутман, Н. Мухина. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2008. - 351[1] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

12.3 Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Маркетинг: Методические рекомендации по выполнению и оформлению курсовой работы для студентов по направлению подготовки 080200.62 "Менеджмент" / Афонасова М. А. - 2013. 27 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/3506, дата обращения: 06.02.2017.
2. Психология потребительского поведения на рынке высоких технологий: Методические указания по практическим (семинарским) занятиям и самостоятельной работе / Алмаева В. В. - 2012. 21 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/1428, дата обращения: 06.02.2017.

12.3.2 Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Базы данных, информационно-справочные, поисковые системы и требуемое программное обеспечение

1. Не предусмотрено

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины

13.1. Общие требования к материально-техническому обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое обеспечение для лекционных занятий

Аудитория оборудована доской и стандартной учебной мебелью

13.1.2. Материально-техническое обеспечение для практических занятий

Аудитория оборудована доской и стандартной учебной мебелью

Согласована на портале № 13776

13.1.3. Материально-техническое обеспечение для самостоятельной работы

Читальный зал библиотеки

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При обучении студентов **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями слуха, мобильной системы обучения для студентов с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой обучаются студенты с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При обучении студентов **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для удаленного просмотра.

При обучении студентов **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Фонд оценочных средств

14.1. Основные требования к фонду оценочных средств и методические рекомендации

Фонд оценочных средств и типовые контрольные задания, используемые для оценки сформированности и освоения закрепленных за дисциплиной компетенций при проведении текущей, промежуточной аттестации по дисциплине приведен в приложении к рабочей программе.

14.2 Требования к фонду оценочных средств для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с инвалидностью предусмотрены дополнительные оценочные средства, перечень которых указан в таблице.

Таблица 14 – Дополнительные средства оценивания для студентов с инвалидностью

Категории студентов	Виды дополнительных оценочных средств	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами, исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3 Методические рекомендации по оценочным средствам для лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;

Согласована на портале № 13776

– в форме электронного документа;
– методом чтения ассистентом задания вслух;
– предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

– письменно на бумаге;
– набор ответов на компьютере;
– набор ответов с использованием услуг ассистента;
– представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

При необходимости для обучающихся с инвалидностью процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 13776

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Сервисология

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки (специальность): **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль): **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **2**
Семестр: **3**

Учебный план набора 2016 года

Разработчики:

- Ст. преподаватель каф. ТУ Лебедева А. Э.

Экзамен: 3 семестр

Томск 2017

Согласована на портале № 13776

1. Введение

Фонд оценочных средств (ФОС) является приложением к рабочей программе дисциплины (практики) и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения студентом установленных результатов обучения.

ФОС по дисциплине (практике) используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

Перечень закрепленных за дисциплиной (практикой) компетенций приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень закрепленных за дисциплиной компетенций

Код	Формулировка компетенции	Этапы формирования компетенций
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Должен знать – организацию процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потре-бителя; - методы проведения исследований социально-психологических особенностей потреби-теля с учетом национально-региональных и демографических факторов; - содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, структура и динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, стимул, мотив; индивидуальные и коллективные потребности; процесс удовлетворения потребностей); - основные подходы понимания и описания поведения человека в потребностном поле в процессе формирования и удовлетворения потребностей; - способы и средства удовлетворения потребностей человека; рынка сервисных услуг; ; Должен уметь – организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требо-ваний потребителя; - проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с уче-том национально-региональных и демографических факторов - применять теоретические и эмпирические законы; – применять методы осуществления деятельности, связанной с удовлетворением по-требностей человека; ; Должен владеть – методами организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требова-ний потребителя; - методами проведения исследований социально-психологических особенностей потре-бителя с учетом национально-
ПК-4	готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	

Согласована на портале № 13776

		региональных и демографических факторов; – навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека – навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; разработки и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений; участия в проведении исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. ;

Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций на всех этапах приведены в таблице 2.

Таблица 2 – Общие характеристики показателей и критериев оценивания компетенций по этапам

Показатели и критерии	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	Обладает фактическими и теоретическими знаниями в пределах изучаемой области с пониманием границ применимости	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для развития творческих решений, абстрагирования проблем	Контролирует работу, проводит оценку, совершенствует действия работы
Хорошо (базовый уровень)	Знает факты, принципы, процессы, общие понятия в пределах изучаемой области	Обладает диапазоном практических умений, требуемых для решения определенных проблем в области исследования	Берет ответственность за завершение задач в исследовании, приспосабливает свое поведение к обстоятельствам в решении проблем
Удовлетворительно (пороговый уровень)	Обладает базовыми общими знаниями	Обладает основными умениями, требуемыми для выполнения простых задач	Работает при прямом наблюдении

2 Реализация компетенций

2.1 Компетенция ОПК-3

ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	- организацию процесса сервиса, выбор ресурсов	- проводить организацию процесса сервиса,	– навыками организации процесса сервиса,

Согласована на портале № 13776

	и средств с учетом требований потребителя; - содержание ключевых понятий о потребностях человека; - способы и средства удовлетворения потребностей человека;	выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; - применять теоретические и эмпирические законы; – применять методы осуществления деятельности, связанной с удовлетворением потребностей человека;	выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; – навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; разработки и реализации технологии процесса сервиса,
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка и сдача экзамена / зачета;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка и сдача экзамена / зачета;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Отчет по лабораторной работе; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Контрольная работа; • Отчет по лабораторной работе; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Отчет по лабораторной работе; • Домашнее задание; • Реферат; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 4.

Таблица 4 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями содержания ключевых понятий организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;;	• Обладает диапа¬зоном практических умений, требуемых для организации процесса сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;;	• Владеет навыками анализа, прогнозирования и управления организацией процесса сервиса, проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; ;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты и теорию ключевых понятий о потребностях человека, организации процесса сервиса, проводить выбор	• Обладает диапазоном практических умений, требуемых для осуществления деятельности, связанной с	• Владеет навыками организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований

Согласована на портале № 13776

	ресурсов и средств с учетом требований потребителя;;	удовлетворением потребностей человека, ;	потребителя;;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми и общими знаниями организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;;	• Обладает основными умениями, требуе-мыми для организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;;	• Владеет навыками управления организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;;

2.2 Компетенция ПК-4

ПК-4: готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.

Для формирования компетенции необходимо осуществить ряд этапов. Этапы формирования компетенции, применяемые для этого виды занятий и используемые средства оценивания представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Этапы формирования компетенции и используемые средства оценивания

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Содержание этапов	Понятия и сущность проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.	Проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.	Навыками исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.
Виды занятий	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка и сдача экзамена / зачета;	• Практические занятия; • Лекции; • Самостоятельная работа; • Подготовка и сдача экзамена / зачета;	• Самостоятельная работа;
Используемые средства оценивания	• Контрольная работа; • Отчет по лабораторной работе; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Контрольная работа; • Отчет по лабораторной работе; • Домашнее задание; • Опрос на занятиях; • Конспект самоподготовки; • Реферат; • Собеседование; • Экзамен;	• Отчет по лабораторной работе; • Домашнее задание; • Реферат; • Экзамен;

Формулировка показателей и критериев оценивания данной компетенции приведена в таблице 6.

Согласована на портале № 13776

Таблица 6 – Показатели и критерии оценивания компетенции на этапах

Состав	Знать	Уметь	Владеть
Отлично (высокий уровень)	• Обладает фактическими и теоретическими знаниями проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.;	• Обладает диапа¬зоном практических умений проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. ;	• Владеет навыками проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.;
Хорошо (базовый уровень)	• Знает факты, принципы, процессы про проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов. ;	• Обладает диапазоном проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.;	• Владеет навыками проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.;
Удовлетворительно (пороговый уровень)	• Обладает базовыми знаниями проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.;	• Обладает основными умениями проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов.;	• Проводит исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов при прямом наблюдении;

3 Типовые контрольные задания

Для реализации вышеперечисленных задач обучения используются типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, в следующем составе.

3.1 Вопросы на самоподготовку

– 1. Системный подход к проблеме сущности человека. 2. Основные положения, касающиеся природы человека. 3. Психодиагностика потребностей человека. 4. Диагностика мотивационной структуры личности.

3.2 Темы рефератов

– «Анализ потребностей личности».

3.3 Темы домашних заданий

– 1 Психологические теории личности о человеке и его потребностях. 2. Модели

Согласована на портале № 13776

поведения потребителя.

3.4 Вопросы на собеседование

– Взаимосвязь ценностей и норм социального поведения. Личность как целостность биологических и социальных свойств. Социальное качество личности. Социальная среда, ее значение. Взаимодействие индивида с социальной средой. Первичная, вторичная, подготовительная и повторная виды социализации. Объективные нормы поведения человека как нормы сохранения и утверждения своего существования. Взаимодействие как форма проявления поведенческих ориентаций человека. Типы поведенческих ориентаций, их содержание. Место и роль рыночной ориентации

3.5 Темы опросов на занятиях

– Сервисология как наука о современном стиле жизни, знании потребностей индивида, семьи, общества. Место данной дисциплины среди других наук о человеке и обществе. Междисциплинарный характер содержания дисциплины.

– Социализация как процесс приобретения индивидом социальных качеств. Феномен двойственности природы человека. Человек как часть природы. Развитие человеческого разума как источник развития человеческой исто-рии. Стремление восстановить единство и равновесие между человеком и природой. Экология культуры человека. Социоприродные измерения человека, их содержание, необходимость комплексного изучения.

– Взаимосвязь ценностей и норм социального поведения. Личность как целостность биологических и социальных свойств. Социальное качество личности. Социальная среда, ее значение. Взаимодействие индивида с социальной средой. Первичная, вторичная, подготовительная и повторная виды социализации. Объективные нормы поведения человека как нормы сохранения и утверждения своего существования. Взаимодействие как форма проявления поведенческих ориентаций человека. Типы поведенческих ориентаций, их содержание. Место и роль рыночной ориентации характера человека в современном российском обществе. Основные характеристики рыночной ориентации личности, ее положительные и отрицательные стороны.

– Потребности и потребительское пове-дение. Потребности человека и их ти-пология. Первичные, вторичные потребности. Теория потребностей А.Маслоу, иерархия потребностей. Типология потребностей Г.А.Меррея. Благополучие как результат удовле-творения потребностей. Мотивация индивидуального потребления. Зависимость мотивов и потребностей. Классификация мотивов. Понятие ценности. Структура ценностей. Каче-ство социальных ценностей. Наиболее распространенные ценности, используемые для исследования потребительского поведения. Потребительское поведение как результат внутренних и внешних факторов.

– Индивидуализация жизненных стилей в современном российском обществе. Увеличение возможностей самореализации под влиянием преобразований российского общества. Жизненный стиль, воспринимаемая полезность жизненных благ, ее зависимость от различных условий. Желание как мера ценности и предпочтений. Наиболее распространенные жизненные стили. Индивидуализация жизненных стилей и потребительских предпочтений. Типология российских и зарубежных потребителей по стилю жизни. Использование типологии потребителей по стилю жизни в маркетинговых коммуникациях.

– Услуга как акт общения, опосредованный жизненными благами. Манипуляция сознанием клиента. Принципы и приемы влияния профессионалов сервиса на клиентов. Правило взаимного обмена. Принцип социального доказательства. Принцип дефицита. Влияние окружающей среды на результат в сервисном обслуживании. Поведение клиента как результат удовлетворения его потребностей. Психологическое состояние клиента. Удовлетворение потребностей как средство активизации деятельности человека и развития его потребностей

– Социализация как результат реализации потребностей через деятельность. Социализация и образование. Образование и процесс самореализации человека. Влияние образования на потребность взрослого человека в самоопределении и саморазвитии. Потребность общества в развитии образовательных систем и модернизации образовательных структур. Формирование потребности человека в непрерывном образовании. Специфика формирования и функционирования потребности в непрерывном образовании.

Согласована на портале № 13776

3.6 Экзаменационные вопросы

– 1. Природа человека и его потребностей. 2. Взаимосвязь сервисологии с другими науками о человеке и обществе. 3. Двойственность человеческой природы. 4. Социализация как процесс приобретения социальных качеств индивидом. 5. Система ценностей человека. 6. Социокультурные параметры ценностей. 7. Ценностные установки и закономерности поведения потребителя. 8. Потребности человека и их типология. 9. Иерархия потребностей по А.Маслоу. 10. Классификация потребностей по Меррею. 11. Мотивация индивидуального потребления. 12. Потребительские ценности. 13. Потребительское поведение. 14. Предпочтения потребителей. 15. Индивидуализация жизненных стилей. 16. Удовольствие как деятельностный способ биологического и социального развития человека. 17. Услуга как форма общения. 18. Услуга как полезное действие и ее социальная роль. 19. Сфера услуг и особенности ее функционирования. 20. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. 21. Психодиагностика потребностей человека. 22. Диагностика мотивационной структуры личности. 23. Мотивация аффиляции. 24. Агрессивное поведение потребителя. 25. Стиль поведения в стрессовых ситуациях. 26. Определение направленности личности. 27. Измерение мотивации достижения. 28. Исследование мотивационной сферы. 29. Самооценка личности. Определение жизненного кредо. 30. Эмоциональное выгорание личности.

3.7 Темы контрольных работ

– 1. Представление о человеческих потребностях в исторической ретроспективе. 2. Направленность личности, мотивация и мотивы. 3. Понятие потребностей, их классификация. 4. Особенности функционирования сферы услуг.

3.8 Темы лабораторных работ

– Лабораторные работы не предусмотрены

4 Методические материалы

Для обеспечения процесса обучения и решения задач обучения используются следующие материалы:

– методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы фор-мирования компетенций, согласно п. 12 рабочей программы.

4.1. Основная литература

1. Человек и его потребности (сервисология): Учебное пособие для студентов направления 100100.62 "Сервис" Профиль "Информационный сервис" / Лебедева А. Э., Пустынский И. Н. - 2014. 67 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/4166, свободный.

4.2. Дополнительная литература

1. Коноплева Н.А. Сервисология (Человек и его потребности): учебное. - М.: Флинта, 2008; М.: Московский психолого-социальный институт, 2008. - 244[4] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 11 экз.)
2. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. - СПб.: Питер, 2008. - 508[4] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)
3. Маслоу А. Мотивация и личность: Пер. с англ. / Пер.: Т. Гутман, Н. Мухина. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2008. - 351[1] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4.3. Обязательные учебно-методические пособия

1. Маркетинг: Методические рекомендации по выполнению и оформлению курсовой работы для студентов по направлению подготовки 080200.62 "Менеджмент" / Афонасова М. А. - 2013. 27 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/3506, свободный.
2. Психология потребительского поведения на рынке высоких технологий: Методические указания по практическим (семинарским) занятиям и самостоятельной работе / Алмаева В. В. - 2012. 21 с. [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/1428, свободный.

4.4. Базы данных, информационно справочные и поисковые системы

1. Не предусмотрено

Согласована на портале № 13776