МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

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

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисология

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль) / специализация: **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 2018

Согласована на портале № 38278

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 54 от «15» 6 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20.10.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТУ «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

доцент каф. ТУ _____ Е. В. Зайцева

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан РТФ _____ К. Ю. Попова

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Эксперты:

Доцент кафедры телевидения и управления (ТУ) _____ А. Н. Булдаков

Старший преподаватель кафедры телевидения и управления (ТУ) _____ А. В. Бусыгина

Согласована на портале № 38278

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

формирование у студентов системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей.

1.2. Задачи дисциплины

- изучение системы потребностей;
- освоение способов формирования потребностей.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Сервисология» (Б1.Б.14) относится к блоку 1 (базовая часть).

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

Последующими дисциплинами являются: Деловые коммуникации, Сервисная деятельность.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя 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 требований потребителя; проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
- **владеть** навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

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

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	66	66
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	42	42
Всего (без экзамена)	180	180
Подготовка и сдача экзамена	36	36

Согласована на портале № 38278

Общая трудоемкость, ч	216	216
Зачетные Единицы	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	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
3 семестр					
1 Предмет сервисологии как учебной дисциплины	6	0	10	16	ОПК-2, ОПК-3
2 Потребности и потребительское поведение	8	10	36	54	ОПК-2, ОПК-3
3 Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.	12	26	46	84	ОПК-2, ОПК-3
4 Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному.	10	0	16	26	ОПК-2, ОПК-3
Итого за семестр	36	36	108	180	
Итого	36	36	108	180	

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 и философия, история, социология, психология, культурология. Формирование представления о человеке как социальноприродном существе, о его потребностях и методах их удовлетворения сферой сервиса. Комплексный подход к исследованию человека как целостности.	6	ОПК-2, ОПК-3
	Итого	6	
2 Потребности и потребительское поведение	Теории мотивации. Обслуживание индивидуальных потребителей и групп клиентов. Корпоративное обслуживание. Бонусные программы для корпоративных заказчиков. Особенности организации	8	ОПК-2, ОПК-3

Согласована на портале № 38278

	обслуживания иностранных клиентов.Работа с VIP-клиентами. Фирменное обслуживание.		
	Итого	8	
3 Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.	Понятие «услуга». Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Специфика услуг: неосязаемость, неотделимость от источника и объекта услуги, непостоянство качества, несохраняемость. Разновидность услуг и их характеристика. Предприятия, оказывающие услуги населению. Обязательные, вспомогательные и дополнительныеуслуги. Факторы, влияющие на формирование рынка услуг. Понятие «запрос», «исполнитель», «потребитель», «качество услуги», «результат услуги». Назначение услуги.	12	ОПК-2, ОПК-3
	Итого	12	
4 Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному.	Классификация услуг: по типам, в зависимости от материально-вещественного содержания,по специфике содержания, по степени осязаемости, в зависимости от присутствия клиента во время оказания услуги, по формам обслуживания и т.п. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному.	10	ОПК-2, ОПК-3
	Итого	10	
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 представлены 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
Предшествующие дисциплины				
1 Введение в профиль "Информационный сервис"	+			
Последующие дисциплины				
1 Деловые коммуникации		+		+
2 Сервисная деятельность	+		+	+

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, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

	Виды занятий	Формы контроля

Согласована на портале № 38278

Компетенции	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОПК-2	+	+	+	Опрос на занятиях, Тест
ОПК-3	+	+	+	Опрос на занятиях, Тест

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
3 семестр			
2 Потребности и потребительское поведение	Бонусные программы для корпоративных заказчиков.	4	ОПК-2, ОПК-3
	Особенности организации обслуживания иностранных клиентов	6	
	Итого	10	
3 Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.	Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.	4	ОПК-2, ОПК-3
	Понятие «услуга».	4	
	Понятие «запрос», «исполнитель», «потребитель», «качество услуги», «результат услуги». Назначение услуги.	8	
	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса	10	
	Итого	26	
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
3 семестр				

Согласована на портале № 38278

1 Предмет сервисологии как учебной дисциплины	Проработка лекционного материала	10	ОПК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Тест
	Итого	10		
2 Потребности и потребительское поведение	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	16	ОПК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	20		
	Итого	36		
3 Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	26	ОПК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Тест
	Проработка лекционного материала	20		
	Итого	46		
4 Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному.	Проработка лекционного материала	16	ОПК-2, ОПК-3	Опрос на занятиях, Тест
	Итого	16		
Итого за семестр		108		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		144		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

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				
Опрос на занятиях	10	15	15	40
Тест	5	5	20	30
Итого максимум за период	15	20	35	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	15	35	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

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

Согласована на портале № 38278

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)
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) [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов направления 100100.62 "Сервис" Профиль "Информационный сервис" / А. Э. Лебедева, И. Н. Пустынский - 2014. 67 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4166 (дата обращения: 09.07.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Введение в специальность "Сервис" [Электронный ресурс]: Учебное пособие / И. Н. Пустынский - 2012. 104 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/4168 (дата обращения: 09.07.2018).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: Учебное-методическое пособие для практических занятий и самостоятельной работе для студентов направления 43.03.01 «Сервис» / В. А. Семиглазов - 2016. 48 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/6203 (дата обращения: 09.07.2018).
2. Промышленные технологии и инновации [Электронный ресурс]: Методические рекомендации к практическим занятиям / П. Н. Дробот - 2015. 84 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/5483 (дата обращения: 09.07.2018).

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

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

Для лиц с нарушениями зрения:

Согласована на портале № 38278

– 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. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется использовать базы данных и информационно-справочные системы, к которым у ТУСУРа есть доступ https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Лаборатория комплексных информационных технологий в управлении

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий лабораторного типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для курсового проектирования (выполнения курсовых работ), помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 209 ауд.

Описание имеющегося оборудования:
- Компьютер Intel с монитором (16 шт.);
- Стол письменный 120 см (18 шт.);
- Доска трёхэлементная;
- Экран рулонный;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
– AVAST Free Antivirus
– Google Chrome
– Microsoft Windows XP

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:
- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Согласована на портале № 38278

Состав оборудования:
- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:
- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

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

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **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 комфортного просмотра.

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

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. Важнейшей потребностью общества является?
а) одежда;
б) трудовая деятельность;
в) орудия труда;
г) пища.
2. Потребности в общем виде определяются как:
а) совокупность необходимых средств и условий для жизни человека и его взаимодействия с окружающей средой
б) множество социальных, физиологических факторов, влияющих на достижение устойчивого равновесия между жизненной и социальной средой
в) забота человека об обеспечении необходимых средств и условий для собственного существования и самосохранения.
3. Ценности – это:
а) представления общества, человека о главных и важных целях жизни и работы, а также обоснованных средствах достижения этой цели
б) процесс побуждения человека и воздействия на него, путем формирования в нем определенных мотивов

Согласована на портале № 38278

в) интересы к знаниям, науке, искусству, общению, культуре
г) побуждение к активной деятельности личности или социальной группы, связанное со стремлением удовлетворить определенные потребности.
4. Стремление не зависеть от потребностей, обходиться самым минимальным набором материальных благ – это:
а) скептицизм;
б) кинизм;
в) аскетизм;
г) стоицизм.
5. К каким потребностям не относятся одежда, пища и жилище?
а) насущным;
б) ненасущным;
в) витальным;
г) первичным.
6. Она стала первым мощным социальным регулятором человеческих потребностей.
а) дисциплина;
б) искусство;
в) мораль;
г) мифология.
7. Интерес – это:
а) конкретное выражение осознанных потребностей
б) любой набор человеческих потребностей
в) неосознанная потребность проявляемая в активном желании ее удовлетворить.
8. Согласно этому учению, главная цель всех живых существ – получение удовольствия.
а) эпикурейство;
б) кинизм;
в) стоицизм;
г) софизм.
9. Какой идеал человека впервые создают гуманисты?
а) образованная личность;
б) развитая личность;
в) всесторонне образованная личность;
г) всесторонне развитая личность.
10. Неотъемлемый атрибут и важнейшее достижение цивилизации, средство удовлетворения потребностей:
а) духовные потребности
б) потребность в труде;
в) материальные потребности;
г) биологические потребности.
11. Согласно этой теории человек рождается с неотъемлемыми правам, вытекающими из самой его природы: правом на жизнь, свободу, счастье, владение собственностью.
а) теория естественного права;
б) теория буржуазии;
в) теория общественного договора;
г) теория разумного эгоизма.
12. Назовите ученого, который пришел к выводу, что возрастание потребностей – бесконечный процесс, регулирующий поведение людей.
а) П. Гольбах;
б) Д. Юм;
в) Дж. Бэркли;
г) Г. Гегель.
13. Роль рычагов воздействия, вызывающих действия определенных мотивов выполняют:
а) потребности
б) стимулы

Согласована на портале № 38278

в) интересы
г) мотивы.
14. Побуждение к активной деятельности личности или социальной группы, связанные со стремлением удовлетворить определенные потребности – это:
а) мотив
б) стимул
в) потребность
г) ценность.
15. Интересы к знаниям, науке, искусству, общению, культуре - это:
а) нематериальные интересы
б) материальные интересы
в) научные интересы
г) познавательные интересы.
16. Интересы, которые формируются у работников к определенному уровню оплаты труда, размерам премирования, льготам, компенсациям относятся к:
а) компенсационным
б) материальным
в) экономическим.
17. Потребность в самовыражении предполагает (2 варианта ответа):
а) добросовестную трудовую деятельность независимо от контроля и оплаты труда ради положительного мнения о себе, как о человеке и работнике
б) высокие количественные и качественные показатели в труде ради одобрения, авторитета, положительного отношения к себе со стороны других
в) высокие показатели в работе на основе творческого отношений к ней
г) нет правильного ответа
д) работа рассматривается как способ получения идей, знаний, проявления индивидуальности.
18. Потребность в признании выражается:
а) высокими показателями в работе на основе творческого отношений к ней
б) направленностью трудового поведения на доказательство своей профессиональной пригодности в общем или в условиях жесткого контроля за качеством работы
в) рассмотрением работы, как способа получения идей, знаний, проявления индивидуальности
г) в восприятии работы как способа поддержания существующего образа жизни, неприятие риска.
19. Потребность в общении отражает:
а) установку трудовой деятельности на возможность общения
б) установку на работу как на ценность, а не как на основную цель жизни
в) потребность работать меньше и в лучших условиях даже за небольшую зарплату в целях сохранения здоровья
г) высокие количественные и качественные показатели в труде ради одобрения, авторитета, положительного отношения к себе со стороны других.
20. Потребность в самосохранении это:
а) потребность работать больше и в лучших условиях даже за небольшую зарплату в целях сохранения здоровья
б) потребность работать меньше и в лучших условиях даже за небольшую зарплату в целях сохранения здоровья
в) потребность работать меньше и в нормальных условиях за большую зарплату в целях сохранения здоровья
г) нет правильного ответа.

14.1.2. Экзаменационные вопросы

1. Природа человека и его потребностей.
2. Взаимосвязь сервисологии с другими науками о человеке и обществе.
3. Двойственность человеческой природы.

Согласована на портале № 38278

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 чело века.
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.

14.1.3. Темы опросов на занятиях

Сервисология и философия, история, социология, психология, культурология. Формирование представления о человеке как социальноприродном существе, о его потребностях и методах их удовлетворения сферой сервиса. Комплексный подход к исследованию человека как целостности.

Теории мотивации. Обслуживание индивидуальных потребителей и групп клиентов. Корпоративное обслуживание. Бонусные программы для корпоративных заказчиков. Особенности организации обслуживания иностранных клиентов.

Работа с VIP-клиентами. Фирменное обслуживание.

Понятие «услуга». Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Специфика услуг: неосязаемость, неотделимость от источника и объекта услуги, непостоянство качества, несохраняемость. Разновидность услуг и их характеристика. Предприятия, оказывающие услуги населению. Обязательные, вспомогательные и дополнительные

услуги. Факторы, влияющие на формирование рынка услуг. Понятие «запрос», «исполнитель», «потребитель», «качество услуги», «результат услуги». Назначение услуги.

Классификация услуг: по типам, в зависимости от материально-вещественного содержания,по специфике содержания, по степени осязаемости, в зависимости от присутствия клиента во время оказания услуги, по формам обслуживания и т.п. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории	Виды дополнительных оценочных	Формы контроля и оценки

Согласована на портале № 38278

обучающихся	материалов	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 материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся 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 лиц с ограниченными возможностями здоровья и 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 лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 38278