**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования**

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

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
_____П.В. Сенченко
«23» _____12_____ 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

# СЕРВИСОЛОГИЯ

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль) / специализация: **Цифровой выставочный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **Гуманитарный факультет (ГФ)**
Кафедра: **Кафедра философии и социологии (ФС)**
Курс: **1**
Семестр: **2**
Учебный план набора 2021 года

Объем дисциплины и виды учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | 2 семестр | Всего | Единицы |
|---|---|---|---|
| Лекционные занятия | 18 | 18 | часов |
| Практические занятия | 18 | 18 | часов |
| в т.ч. в форме практической подготовки | 8 | 8 | часов |
| Самостоятельная работа | 108 | 108 | часов |
| Общая трудоемкость (включая промежуточную аттестацию) | 144 | 144 | часов |
| | 4 | 4 | з.е. |

| Формы промежуточной аттестация | Семестр |
|---|---|
| Зачет | 2 |

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Сенченко П.В.
Должность: Проректор по УР
Дата подписания: 23.12.2020
Уникальный программный ключ:
a1119608-cdff-4455-b54e-5235117c185c

Томск

Согласована на портале № 59040

## 1. Общие положения

### 1.1. Цели дисциплины

1. 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.

2. технологиях процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.

3. организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

### 1.2. Задачи дисциплины

1. Проследить становление знаний о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе.
2. Исследовать систему потребностей человека, их динамику, формирование.
3. Рассмотреть место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.
4. Освоить методологические подходы к человеку в сфере сервиса в зависимости от психологического своеобразия потребителя и личностных проявлений профессионала в сервисной деятельности.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Блок дисциплин: Б1. Дисциплины (модули).

Часть блока дисциплин: Часть, формируемая участниками образовательных отношений.

Модуль дисциплин: Модуль направленности (профиля) (major).

Индекс дисциплины: Б1.В.02.02.

Реализуется с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и основной образовательной программой (таблица 3.1):

Таблица 3.1 – Компетенции и индикаторы их достижения

| Компетенция | Индикаторы достижения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине |
|---|---|---|
| **Универсальные компетенции** | | |

Согласована на портале № 59040

| | | |
|---|---|---|
| УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК-1.1. Знает методики сбора и обработки информации, актуальные российские и зарубежные источники информации для решения поставленных задач, а также методы системного анализа | Знает сущность принципа системности, теоретические основы системного подхода как методологии познания, исследовательской деятельности, способа описания и объяснения сложных развивающихся объектов; особенности анализа сервисных систем |
| | УК-1.2. Умеет применять методики поиска, сбора и обработки информации, осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников | Умеет оперировать основными научными принципами, законами и категориями,выражать и обосновывать свою точку рения по проблемам сервисной сферы, воспринимать и обобщать информацию с использованием методов системного подхода; осуществлять анализ, синтез и обобщение информации для решения поставленных задач в сфере сервиса и услуг |
| | УК-1.3. Владеет методами поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода для решения поставленных задач; способен генерировать различные варианты решения поставленных задач | Владеет навыками применения методов системного подхода: системного анализа, логических приемов анализа, синтеза, обобщения информации в контексте изменяющейся социокультурной реальности в сервисной деятельности |
| **Общепрофессиональные компетенции** | | |
| - | - | - |
| **Профессиональные компетенции** | | |
| - | - | - |

**4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 академических часов.

Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной деятельности представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины по видам учебной деятельности

| Виды учебной деятельности | Всего часов | Семестры |
|---|---|---|
| | | 2 семестр |
| **Контактная аудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего** | 36 | 36 |
| Лекционные занятия | 18 | 18 |
| Практические занятия | 18 | 18 |
| **Самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. контактная внеаудиторная работа обучающихся с преподавателем, всего** | 108 | 108 |
| Подготовка к зачету | 40 | 40 |
| Подготовка к тестированию | 38 | 38 |

Согласована на портале № 59040

| | | |
|---|---|---|
| Подготовка к выступлению (докладу) | 30 | 30 |
| **Общая трудоемкость (в часах)** | 144 | 144 |
| **Общая трудоемкость (в з.е.)** | 4 | 4 |

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

Структура дисциплины по разделам (темам) и видам учебной деятельности приведена в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы (темы) дисциплины и виды учебной деятельности

| Названия разделов (тем) дисциплины | Лек. зан., ч | Прак. зан., ч | Сам. раб., ч | Всего часов (без экзамена) | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|---|---|
| **2 семестр** | | | | | |
| 1 Введение в сервисологию | 4 | 4 | 20 | 28 | УК-1 |
| 2 Подходы к пониманию человека и его потребностей | 6 | 6 | 28 | 40 | УК-1 |
| 3 Психосоциальное взаимодействие в сервисе | 4 | 4 | 30 | 38 | УК-1 |
| 4 Сервис как способ удовлетворения потребностей | 4 | 4 | 30 | 38 | УК-1 |
| Итого за семестр | 18 | 18 | 108 | 144 | |
| Итого | 18 | 18 | 108 | 144 | |

### 5.2. Содержание разделов (тем) дисциплины

Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям)

| Названия разделов (тем) дисциплины | Содержание разделов (тем) дисциплины (в т.ч. по лекциям) | Трудоемкость (лекционные занятия), ч | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|
| **2 семестр** | | | |

Согласована на портале № 59040

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 Введение в сервисологию | 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. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя. Сфера сервиса: основные понятия (сервис, сервисная деятельность, потребность, услуга, жизненный цикл услуги, обслуживание, культура сервиса, контактная зона, качество обслуживания и т.д.). Принципы современного сервиса. Типы и виды сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки её развития. Состояние потребительского рынка услуг. | 4 | УК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 2 Подходы к пониманию человека и его потребностей | Человек как смысловая модель мира. Представление о человеческих потребностях в исторической ретроспективе. Социализация как процесс приобретения индивидом социальных качеств. Феномен многогранности природы человека. Человек как часть природы. Развитие человеческого разума как источник развития человеческой истории. Направленность личности, мотивация и мотивы. Классификация потребностей человека. Типология потребителя. Потребности и потребительское поведение. Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей. | 6 | УК-1 |
| | Итого | 6 | |
| 3 Психосоциальное взаимодействие в сервисе | Психология потребления в сервисной деятельности. Современные психологические теории личности и потребностей человека. Теории мотивации личности по З. Фрейду. Потребности как реализация человеческих влечений. Индивидуальная теория личности А. Адлера. Аналитическая теория личности К.Г. Юнга. Гуманистическая теория личности Э. Фромма. Экзистенциальные потребности человека. Социокультурная теория личности К. Хорни. Типология потребностей Г. Мюррея. | 4 | УК-1 |
| | Итого | 4 | |

Согласована на портале № 59040

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 Сервис как способ удовлетворения потребностей | Принципы организации сервиса. Тайм-менеджмент в сервисной деятельности. Процесс разработки услуги. Глобальные экономические тренды в сервисной сфере. Внешние и внутренние факторы влияния на поведение потребителей. Процесс принятия потребительских решений. Культура сервиса. | 4 | УК-1 |
| | Итого | 4 | |
| Итого за семестр | | 18 | |
| Итого | | 18 | |

### 5.3. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Наименование практических занятий (семинаров)

| Названия разделов (тем) дисциплины | Наименование практических занятий (семинаров) | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции |
|---|---|---|---|
| **2 семестр** | | | |
| 1 Введение в сервисологию | Предмет сервисологии и ее взаимосвязь с другими науками о человеке и обществе. Предмет и задачи сервисологии. Общая характеристика сферы сервиса и ее развитие в современном обществе. Общая характеристика индивидуальных и общественных потребностей | 4 | УК-1 |
| | Итого | 4 | |
| 2 Подходы к пониманию человека и его потребностей | Потребности и условия жизни человека. Социоприродная целостность человека. Осмысление потребности в ракурсе бытия и сущность человека. Индивидуальные основные потребности и психофизиологические возможности человека. Человеческие потребности и общественные интересы. Взаимосвязь ценностей и норм социального поведения. | 6 | УК-1 |
| | Итого | 6 | |
| 3 Психосоциальное взаимодействие в сервисе | Психология и тактика процесса обслуживания потребителя. Поведение клиента как результат удовлетворения его потребностей. Психологическое состояние клиента. Удовлетворение потребностей как средство активизации деятельности человека и развития его потребностей. Взаимосвязь функций личности, ее черт и диспозиций с поведением. Факторы социального поведения личности и его результат. Значение понятий индивид , личность, человек в решении проблемы потребностей. | 4 | УК-1 |
| | Итого | 4 | |

Согласована на портале № 59040

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 Сервис как способ удовлетворения потребностей | Сервис как сфера услуг. Глобальные тренды и инновационная экономика. Виды сервиса. Культурные факторы влияния на потребительское поведение. Социальные факторы влияния на потребительское поведение. Референтные группы и их влияние на потребительское поведение. Личностные факторы как факторы влияния. | 4 | УК-1 |
| | Итого | 4 | |
| Итого за семестр | | 18 | |
| Итого | | 18 | |

### 5.4. Лабораторные занятия

Не предусмотрено учебным планом

### 5.5. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено учебным планом

### 5.6. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 5.6.

Таблица 5.6 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

| Названия разделов (тем) дисциплины | Виды самостоятельной работы | Трудоемкость, ч | Формируемые компетенции | Формы контроля |
|---|---|---|---|---|
| **2 семестр** | | | | |
| 1 Введение в сервисологию | Подготовка к зачету | 10 | УК-1 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 10 | УК-1 | Тестирование |
| | Итого | 20 | | |
| 2 Подходы к пониманию человека и его потребностей | Подготовка к зачету | 10 | УК-1 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 8 | УК-1 | Тестирование |
| | Подготовка к выступлению (докладу) | 10 | УК-1 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Итого | 28 | | |
| 3 Психосоциальное взаимодействие в сервисе | Подготовка к зачету | 10 | УК-1 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 10 | УК-1 | Тестирование |
| | Подготовка к выступлению (докладу) | 10 | УК-1 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Итого | 30 | | |

Согласована на портале № 59040

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 4 Сервис как способ удовлетворения потребностей | Подготовка к зачету | 10 | УК-1 | Зачёт |
| | Подготовка к тестированию | 10 | УК-1 | Тестирование |
| | Подготовка к выступлению (докладу) | 10 | УК-1 | Выступление (доклад) на занятии |
| | Итого | 30 | | |
| Итого за семестр | | 108 | | |
| Итого | | 108 | | |

### 5.7. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов учебной деятельности представлено в таблице 5.7.

Таблица 5.7 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

| Формируемые компетенции | Виды учебной деятельности | | | Формы контроля |
|---|---|---|---|---|
| | Лек. зан. | Прак. зан. | Сам. раб. | |
| УК-1 | + | + | + | Выступление (доклад) на занятии, Зачёт, Тестирование |

## 6. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

### 6.1. Балльные оценки для форм контроля

Балльные оценки для форм контроля представлены в таблице 6.1.

Таблица 6.1 – Балльные оценки

| Формы контроля | 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 |
|---|---|---|---|---|
| **2 семестр** | | | | |
| Выступление (доклад) на занятии | 10 | 10 | 10 | 30 |
| Зачёт | 10 | 10 | 15 | 35 |
| Тестирование | 10 | 10 | 15 | 35 |
| Итого максимум за период | 30 | 30 | 40 | 100 |
| Нарастающим итогом | 30 | 60 | 100 | 100 |

### 6.2. Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

Пересчет баллов в оценки за текущий контроль представлен в таблице 6.2.

Таблица 6.2 – Пересчет баллов в оценки за текущий контроль

| Баллы на дату текущего контроля | Оценка |
|---|---|
| ≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату ТК | 5 |
| От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату ТК | 4 |
| От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату ТК | 3 |
| < 60% от максимальной суммы баллов на дату ТК | 2 |

### 6.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 6.3.

Согласована на портале № 59040

Таблица 6.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

| Оценка | 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) |

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Основная литература

1. Брейтман, А. С. Сервисология : учебное пособие / А. С. Брейтман. — Хабаровск : ДВГУПС, 2020. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/179370.

2. Зубова, О. Г. Сервисология : учебное пособие / О. Г. Зубова. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2018. — 92 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/112366.

### 7.2. Дополнительная литература

1. Пашин, В. К. Сервисология : учебное пособие / В. К. Пашин. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, [б. г.]. — Часть 1 — 2016. — 183 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/145615.

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

3. 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.).

### 7.3. Учебно-методические пособия

#### 7.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Психология потребительского поведения на рынке высоких технологий: Методические указания по практическим (семинарским) занятиям и самостоятельной работе / В. В. Алмаева - 2012. 21 с. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/1428.

2. Человек и его потребности : методические рекомендации / составитель О. А. Удотова. — Сочи : СГУ, 2020. — 52 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. [Электронный ресурс]: — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/172194.

#### 7.3.2. 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:**

– в форме электронного документа;

– в печатной форме увеличенным шрифтом.

**Для лиц с нарушениями слуха:**

– в форме электронного документа;

– в печатной форме.

Согласована на портале № 59040

**Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:**
– в форме электронного документа;
– в печатной форме.

### 7.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется обращаться к современным базам данных, информационно-справочным и поисковым системам, к которым у ТУСУРа открыт доступ: https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh.

## 8. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

### 8.1. 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 достаточным количеством посадочных мест для учебной группы, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются мультимедийное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

### 8.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации; 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 312 ауд.

Описание имеющегося оборудования:
- Телевизор - 4 шт.;
- Усилитель-распределитель;
- Шкаф-сейф для оборудования;
- Магнитно-маркерная доска;
- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение:
- Adobe Acrobat Reader DC – Russian;
- Far Manager 3;
- Microsoft Office Standard 2010;
- Microsoft Windows;

### 8.3. 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.

Описание имеющегося оборудования:
- учебная мебель;
- компьютеры;
- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду ТУСУРа.

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

Согласована на портале № 59040

### 8.4. 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 зрения** 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.

## 9. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

### 9.1. Содержание оценочных материалов для текущего контроля и промежуточной аттестации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы, представленные в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Формы контроля и оценочные материалы

| Названия разделов (тем) дисциплины | Формируемые компетенции | Формы контроля | Оценочные материалы (ОМ) |
|---|---|---|---|
| 1 Введение в сервисологию | УК-1 | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 2 Подходы к пониманию человека и его потребностей | УК-1 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
| | | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |
| 3 Психосоциальное взаимодействие в сервисе | УК-1 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
| | | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |

Согласована на портале № 59040

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 Сервис как способ удовлетворения потребностей | УК-1 | Выступление (доклад) на занятии | Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии |
| | | Зачёт | Перечень вопросов для зачета |
| | | Тестирование | Примерный перечень тестовых заданий |

Шкала оценки сформированности отдельных планируемых результатов обучения по дисциплине приведена в таблице 9.2.

Таблица 9.2 – Шкала оценки сформированности планируемых результатов обучения по дисциплине

| Оценка | Баллы за ОМ | Формулировка требований к степени сформированности планируемых результатов обучения | | |
|---|---|---|---|---|
| | | знать | уметь | владеть |
| 2 (неудовлетворительно) | < 60% от максимальной суммы баллов | отсутствие знаний или фрагментарные знания | отсутствие умений или частично освоенное умение | отсутствие навыков или фрагментарные применение навыков |
| 3 (удовлетворительно) | от 60% до 69% от максимальной суммы баллов | общие, но не структурированные знания | в целом успешно, но не систематически осуществляемое умение | в целом успешное, но не систематическое применение навыков |
| 4 (хорошо) | от 70% до 89% от максимальной суммы баллов | сформированные, но содержащие отдельные проблемы знания | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы умение | в целом успешное, но содержащие отдельные пробелы применение навыков |
| 5 (отлично) | ≥ 90% от максимальной суммы баллов | сформированные систематические знания | сформированное умение | успешное и систематическое применение навыков |

Шкала комплексной оценки сформированности компетенций приведена в таблице 9.3.

Таблица 9.3 – Шкала комплексной оценки сформированности компетенций

| Оценка | Формулировка требований к степени компетенции |
|---|---|
| 2 (неудовлетворительно) | Не имеет необходимых представлений о проверяемом материале<br>или<br>Знать на уровне **ориентирования**, представлений. Обучающийся знает основные признаки или термины изучаемого элемента содержания, их отнесенность к определенной науке, отрасли или объектам, узнает в текстах, изображениях или схемах и знает, к каким источникам нужно обращаться для более детального его усвоения. |
| 3 (удовлетворительно) | Знать и уметь на **репродуктивном** уровне. Обучающихся знает изученный элемент содержания репродуктивно: произвольно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях. |

Согласована на портале № 59040

| | |
|---|---|
| 4 (хорошо) | Знать, уметь, владеть на **аналитическом** уровне. Зная на репродуктивном уровне, указывать на особенности и взаимосвязи изученных объектов, на их достоинства, ограничения, историю и перспективы развития и особенности для разных объектов усвоения. |
| 5 (отлично) | Знать, уметь, владеть на **системном** уровне. Обучающийся знает изученный элемент содержания системно, произвольно и доказательно воспроизводит свои знания устно, письменно или в демонстрируемых действиях, учитывая и указывая связи и зависимости между этим элементом и другими элементами содержания дисциплины, его значимость в содержании дисциплины. |

### 9.1.1. Примерный перечень тестовых заданий

1. Великодушное, доброе отношение к людям, готовность понять другого, стремление видеть в нем равного себе, достойного уважения человека:
   a. Потребность;
   b. Ценность;
   c. Способность;
   d. Гуманизм.
2. Нужда человека, в чем - либо:
   a. Власть;
   b. Потребность;
   c. Ценность;
   d. Культура.
3. Потребность человека в общении с другими людьми это - :
   a. Социальная потребность;
   b. Духовная потребность;
   c. Социальная и духовная потребность;
   d. Материальная потребность.
4. К потребностям человека, обусловленным его биологической природой, относятся потребности в:
   a. самосохранении;
   b. самореализации;
   c. самопознании;
   d. самообразовании
5. Личность формируется под воздействием:
   a. биологической программы;
   b. природной среды;
   c. социализации;
   d. потребностей в безопасности.
6. К потребностям человека, обусловленным обществом, относится потребность в:
   a. трудовой деятельности;
   b. сохранении рода;
   c. самосохранении;
   d. физической активности.
7. Сфера услуг является одним из приоритетных направлений в _____ обществе:
   a. традиционном;
   b. индустриальном;
   c. постиндустриальном;
   d. доиндустриальном.
8. Сферу морально-культурных запретов в структуре личности Фрейд называл:
   a. «Оно»;
   b. подсознание;
   c. «Я»;
   d. «Сверх-Я».
9. Типология характеров, основанная на видах телосложения человека, была создана:

Согласована на портале № 59040

a. Э. Кречмером;
b. А. Е. Личко;
c. И. П. Павловым;
d. З. Фрейдом.

10. Понятие _____ выработано для отображения социальной природы человека, рассмотрения его как субъекта социокультурной жизни, определения его как носителя индивидуального начала, самораскрывающегося в контексте социальных отношений, общения и предметной деятельности:
    a. индивидуальность;
    b. личность;
    c. субъективность;
    d. гуманность.

### 9.1.2. Перечень вопросов для зачета

1. Сервисология как наука.
2. Понятие о человеке в философии и психологии.
3. Основные классификации потребителей.
4. Способы и средства удовлетворения потребностей человека.
5. Основные характеристики сервиса как сферы услуг

### 9.1.3. Примерный перечень тем для выступления (доклада) на занятии

1. Соотношение сферы услуг и домашнего сервиса.
2. Иерархическая теория потребностей А.Маслоу и ее значение для анализа потребительского поведения.
3. Мотивация индивидуального потребления.
4. Потребительские ценности и потребительское поведение.
5. Деформация потребительского поведения. Факторы, влияющие на поведение потребителя

## 9.2. Методические рекомендации

Учебный материал излагается в форме, предполагающей самостоятельное мышление студентов, самообразование. При этом самостоятельная работа студентов играет решающую роль в ходе всего учебного процесса.

Начать изучение дисциплины необходимо со знакомства с рабочей программой, списком учебно-методического и программного обеспечения. Самостоятельная работа студента включает работу с учебными материалами, выполнение контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом.

В процессе изучения дисциплины для лучшего освоения материала необходимо регулярно обращаться к рекомендуемой литературе и источникам, указанным в учебных материалах; пользоваться через кабинет студента на сайте Университета образовательными ресурсами электронно-библиотечной системы, а также общедоступными интернет-порталами, содержащими научно-популярные и специализированные материалы, посвященные различным аспектам учебной дисциплины.

При самостоятельном изучении тем следуйте рекомендациям:

– чтение или просмотр материала осуществляйте со скоростью, достаточной для индивидуального понимания и освоения материала, выделяя основные идеи; на основании изученного составить тезисы. Освоив материал, попытаться соотнести теорию с примерами из практики;

– если в тексте встречаются незнакомые или малознакомые термины, следует выяснить их значение для понимания дальнейшего материала;

– осмысливайте прочитанное и изученное, отвечайте на предложенные вопросы.

Студенты могут получать индивидуальные консультации, в т.ч. с использованием средств телекоммуникации.

Согласована на портале № 59040

По дисциплине могут проводиться дополнительные занятия, в т.ч. в форме вебинаров. Расписание вебинаров и записи вебинаров публикуются в электронном курсе / электронном журнале по дисциплине.

### 9.3. 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 9.2.

Таблица 9.2 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

| Категории обучающихся | Виды дополнительных оценочных материалов | 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, определяющимися исходя из состояния обучающегося на момент проверки |

### 9.4. 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;

Согласована на портале № 59040

– 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 № 59040

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ФС
протокол № 8 от «30» 8 2020 г.

**СОГЛАСОВАНО:**

| Должность | Инициалы, фамилия | Подпись |
|---|---|---|
| Заведующий выпускающей каф. ФС | В.В. Орлова | Согласовано, e5bed15c-8ba7-4432-a72f-f86cdce57904 |
| Заведующий обеспечивающей каф. ФС | В.В. Орлова | Согласовано, e5bed15c-8ba7-4432-a72f-f86cdce57904 |
| Начальник учебного управления | Е.В. Саврук | Согласовано, fa63922b-1fce-4a6a-845d-9ce7670b004c |

**ЭКСПЕРТЫ:**

| | | |
|---|---|---|
| Доцент, каф. ФиС | Л.Л. Захарова | Согласовано, 99b56d4a-5ed0-40c3-88c8-3a9ced18829e |
| И.о. заведующего кафедрой, каф. ФиС | В.В. Орлова | Согласовано, e5bed15c-8ba7-4432-a72f-f86cdce57904 |

**РАЗРАБОТАНО:**

| | | |
|---|---|---|
| Доцент, каф. ФиС | М.Ю. Раитина | Разработано, 9f260b00-061f-4171-ae7f-13cd3583f3ec |

Согласована на портале № 59040