

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Новомосковский институт (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего
образования «Российский химико-технологический университет имени Д.И. Менделеева»



УТВЕРЖДАЮ
Директор Новомосковского института
РХТУ им. Д.И. Менделеева
Первухин В.Л.

«30» 06 2022 г.

Рабочая программа дисциплины

Сервисология и сервисная деятельность

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Направленность (профиль) подготовки «Сервис в сфере финансовой и коммерческой деятельности»

Квалификация выпускника Бакалавр

(полный, неполный, договорной срок)

Форма обучения заочная

очная, очно-заочная и др.

г. Новомосковск – 2022г.

Разработчик:

Доцент кафедры «Русский язык и гуманитарные дисциплины»
Новомосковского института РХТУ им. Д.И. Менделеева,
к.ф.н., доцент

(Ситкевич Н.В.)

Эксперт:

Зав. кафедрой «Экономика, финансы и бухгалтерский учет»
Новомосковского института РХТУ им. Д.И. Менделеева:
к.э.н., доцент

(Саяпина Е.Д.)

«20» июня 2022 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Русский язык и гуманитарные дисциплины»

Протокол № 9 от 23.06.2022 г.

(Шатрова Т.И.)

Зав. кафедрой: к.ф.н., доцент

Рабочая программа согласована с деканом «Заочного и очно-заочного обучения»

Декан факультета: к.т.н., доцент

(Стекольников А.Ю.)

«24» июня 2022 г.

Рабочая программа согласована с руководителем учебно-методического управления
Новомосковского института РХТУ им. Д.И. Менделеева

Руководитель: д.х.н., профессор

(Кизим Н.Ф.)

«24» июня 2022 г.

Аннотация рабочей программы приведена в приложении 1.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Нормативные документы, используемые при разработке основной образовательной программы

Нормативную правовую базу разработки рабочей программы дисциплины составляют:

- Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис», утвержденный приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 514;
- Профессиональный стандарт «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31.10.2014 г. № 864н;
- Профессиональный стандарт «Специалист по финансовому консультированию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19.03.2015 г. № 167н;
- Приказ Минобрнауки России от 06.04.2021 N 245 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 23.08.2017 № 816 «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
- Приказ Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, Министерства просвещения Российской Федерации от 05.08.2020 № 885/390 «О практической подготовке обучающихся»;
- Локальные нормативные акты Новомосковского института (филиала) РХТУ им. Д.И. Менделеева.

Рабочая программа дисциплины (далее – Программа, РПД) составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (уровень бакалавриата) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 514, рекомендациями Учебно-методической комиссии НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева и накопленным опытом преподавания дисциплины кафедрой «Экономика, финансы и бухгалтерский учет» НИ РХТУ им. Д.И. Менделеева (далее – Институт).

Контроль успеваемости студентов ведется по принятой в Институте системе.

Рабочая программа дисциплины может быть реализована с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий полностью или частично.

2. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов знаний о человеке, генезисе его потребностей, средствах и способах формирования новых потребностей, форм удовлетворения социальных и культурных потребностей и их связи со сферой оказания услуг.

Задачами преподавания дисциплины являются:

- приобретение знаний о теоретических основах сервисной деятельности, связанной с интегративной природой мировой практики сервиса, с ростом ее значения в экономике и социальном развитии мира,
- получение определенного уровня умений исследовать зависимости сервисной деятельности от географических и демографических факторов, а также социальной структуры общества;
- приобретение и формирование навыков формирования инфраструктуры сервиса в зависимости от потребностей человека как социального и биологического существа.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Сервисология и сервисная деятельность» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 Дисциплины (модули). Является обязательной для освоения во 2 семестре на 1 курсе.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции полученные студентами в ходе освоения следующих дисциплин: «Деловые коммуникации», «История (история России, всеобщая история)».

4. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины направлено на приобретение следующих компетенций и индикаторов их достижения

Код компетенции	Содержание компетенции (результаты освоения ОПОП)	Код и наименование индикатора достижения компетенции, закреплённого за дисциплиной	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними и ожидаемые результаты их решения УК-2.4. Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач УК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования	Студент должен: Знать: - основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности - основные подходы к классификации потребностей человека - историю развития сервиса, сервисной деятельности - этику сферы обслуживания, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания Уметь: - оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребностей - соблюдать требования профессиональной этики и этикета Владеть: - навыками создания оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов - основами профессиональной этики и этикета
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Знать: - структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов - принципы классификации услуг и их характеристики; - методологические основы и междисциплинарный характер сервисной деятельности Уметь: - работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности - определять роль и специфику сервисной деятельности в структуре социальных и культурных отношений в обществе Владеть: - навыками построения моделей

			бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности - навыками использования методов анализа взаимосвязи сервисной деятельности с экономической конъюнктурой России - навыками управления качеством услуг
--	--	--	---

5. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

Общая трудоемкость дисциплины составляет 144 час или 4 зачетные единицы (з.е). (1 з.е. равна 27 астрономическим часам или 36 академическим часам в соответствии с требованиями локального нормативного акта Института). Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре

Вид учебной работы	Объем, акад. ч.	в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
Общая трудоемкость дисциплины	144	6
Контактная работа обучающегося с педагогическими работниками (всего)	16,3	
Контактная работа - аудиторные занятия:	16	6
Лекции	8	2
Практические занятия (ПЗ)	8	4
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Контактная самостоятельная работа	-	-
Контактная работа - промежуточная аттестация	0,3	-
Самостоятельная работа	127,7	-
Самостоятельное изучение разделов дисциплины	119	-
Форма(ы) контроля:	Экзамен	
Подготовка к экзамену.	8,7	-

6. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1 Разделы дисциплины и виды занятий

		ак. часов								
№ п/п	Раздел дисциплины	Всего	в т.ч. в форме практ. подг. (при наличии)	Лекции	в т.ч. в форме практ. подг. (при наличии)	Прак зан.	в т.ч. в форме практ. подг. (при наличии)	Лаб. раб	в т.ч. в форме практ. подг. (при наличии)	Сам. работа
1	Раздел 1. Введение. Объект и предмет изучения «Сервисологии».	5		-		1		-		4
2	Раздел 2. Исторические этапы развития услуг в различных странах мира	4		-		-		-		4
3	Раздел 3. Развитие услуг в России.	5		-		1		-		4
4	Раздел 4. Представления о человеке и его потребностях в различные исторические эпохи.	5		1		-		-		4
5	Раздел 5. Человек как социальное и биологическое существо.	5		-		1		-		4
6	Раздел 6. Социальное действие, взаимодействие, поведение человека.	5		-		1		-		4
7	Раздел 7. Теории классификации	5		-		1		-		4

	потребностей.									
8	Раздел 8 Классификация потребностей в экономическом аспекте	5		1		-		-		4
9	Раздел 9. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе	5		-		1		-		4
10	Раздел 10. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей. Часть 1. Факторы внешнего влияния на потребителя	5		1		-				4
11	Раздел 11. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей. Часть 2. Факторы внутреннего влияния на потребителя	5		1		-				4
12	Раздел 12. Процесс обслуживания потребителей	5		1		-				4
13	Раздел 13. Процесс принятия потребительских решений.	5		-		1				4
14	Раздел 14. Качество и безопасность услуг. Культура сервиса.	5		1		-				4
15	Раздел 15. Защита прав потребителя. История возникновения и развития общественного движения	5		1		-				4
16	Раздел 16. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.	5		1		-				4
17	Раздел 17. Развитие сервисной деятельности в современной России.	5		-		1				4
	Подготовка контрольной работы	51								51
	Подготовка к экзамену	8,7								
	Вид аттестации (экзамен)	0,3								
	ИТОГО	144		8		34				119

6.2 Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела
1	Введение. Объект и предмет изучения «Сервисологии».	Понятие объекта и предмета науки о человеке и его потребностях. Междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности. Различные научные подходы к изучению услуг и сервисной деятельности. Основные понятия и категории - потребность, деятельность, ценность.
2	Исторические этапы развития услуг в различных странах мира.	Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Влияние индустриального производства на развитие сервисной деятельности.
3	Развитие услуг в России.	Причины отставания сферы услуг в России. Развитие сервисной деятельности во второй половине 19в. Сфера обслуживания и ее особенности в советский период. Этапы реформирования советской сферы услуг.
4	Представления о человеке и его потребностях в различные исторические эпохи.	Человек и его место в мире в первобытном обществе. Представление о человеке и его потребностях в эпоху античности, в Средние века, Новое время. Взгляды на человека в 19 веке. Основные подходы к изучению человека и его потребностей в 20 веке, в постмодернизме.
5	Человек как социальное и биологическое существо.	Личность как социальный тип. Личность как деятельный субъект. Теории развития личности – З.Фрейд, Ч.Кули, Дж. Г. Мид, Ж.Пиаже. Современные теории личности. Общность и личность.

		Понятие и виды социализации личности. Социальный статус личности. Виды статусов. Статусный набор. Понятие социальной роли. Ролевой набор. Характеристика социальной роли (Т.Парсонс). Ролевой конфликт. Способы разрешения ролевых конфликтов
6	Социальное действие, взаимодействие, поведение человека.	Понятие и структура социального действия. Теории социального действия М.Вебера, П.Сорокина, типы социального действия Т.Парсонса, типы поведения Р.Мертон. Социальные взаимодействия. Теории межличностного взаимодействия. Теория обмена – Дж.Хоманс. Символический интеракционизм – Дж.Мид, Г.Блумер. Управление впечатлением Э.Гоффман. Психоаналитическая теория – З.Фрейд. Этнометодология – Г.Гарфинкель. Феноменологическая теория – А.Шюц. Девиация. Теории девиации. Теория аномии Э.Дюркгейма. Теория аномии Р.Мертон. Теория стигматизации. Социальный контроль. Методы контроля. Санкции. Понятие социальных норм.
7	Теории классификации потребностей.	Теории потребностей. Потребности элементарные и вторичные. Классификация потребностей по С.В.Орлову. Теория потребностей А. Маслоу. Классификация потребностей У. Мак-Гира и Д. Мак-Клелланд. Разумные и неразумные, истинные и ложные потребности.
8	Классификация потребностей в экономическом аспекте.	Сервис, ориентированный на потребителя. Потребности и их реализация в сервисе. Маркетинг услуг Д.Ратмела, П. Эйгле, Е. Ланжара. Концепция маркетинга услуг американской научной школы: Дж. Маккарти, М. Биттнер, Ф.Котлер.
9	Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе	Различные модели классификаций услуг. Услуги в разных сферах применения – производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификации услуг по видам деятельности, по направленности деятельности, по охвату. Российская практика классификации услуг.
10	Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей. Часть 1. Факторы внешнего влияния на потребителя	Зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов. Социальная стратификация и ее влияние на потребителя. Влияние социальных групп на потребительское поведение. Жизненный цикл семьи и покупательское поведение.
11	Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей. Часть 2. Факторы внутреннего влияния на потребителя	Сервисная деятельность как часть культуры. Факторы внутреннего влияния на потребителя – жизненный стиль, эмоции, обучение, мотивация, восприятие. Личность потребителя как фактор внутреннего влияния.
12	Процесс обслуживания потребителей	Принципы сервисного обслуживания. Модели покупательского поведения человека. Научные взгляды на потребителя и его поведение. Формы обслуживания. Предпродажное обслуживание. Послепродажное обслуживание.
13	Процесс принятия потребительских решений.	Этапы принятия потребительских решений. Типология потребительских решений. Современные тенденции процесса покупки.
14	Качество и безопасность услуг. Культура сервиса.	Понятие качества услуг. Управление качеством услуг. Понятия: ИСО, стандартизация, сертификация, лицензирование. Основные аспекты безопасности услуг. Понятие об этической культуре сервиса. Культура общения работника с клиентом. Профессиональное поведение. Понятие контактной зоны. Требования к работнику контактной зоны. Эстетическая культура обслуживания.
15	Защита прав потребителя. История возникновения и развития общественного движения	Движение в защиту прав потребителей в США. Развитие движения в защиту прав потребителя в России. Консьюмеризм. «Билль о правах потребителей» (1962г.). Пути защиты прав потребителей, возмещение убытков.
16	Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.	Изменение роли сервиса в экономическом и общественном развитии. Информационная революция. Сервисизация экономики. Интенсификация международного обмена услугами.

		Экономические и организационные аспекты сервиса современного типа.
17	Развитие сервисной деятельности в современной России.	Объективные факторы развития услуг в России: многообразие территориально-климатических зон, хозяйственное и этнокультурное разнообразие российского общества. Роль государственных механизмов в развитии услуг. Перспективы и проблемы развития современной сферы обслуживания.

7. СООТВЕТСТВИЕ СОДЕРЖАНИЯ ТРЕБОВАНИЯМ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код компетенции	Содержание компетенции (результаты освоения ОПОП)	Код и наименование индикатора достижения компетенции, закрепленного за дисциплиной	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Раздел 1,2	Раздел 3,4	Раздел 5,6	Раздел 7,8	Раздел 9,10	Раздел 11,12	Раздел 13,14	Раздел 15,16	Раздел 17
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих их правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений	УК-2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними и ожидаемые результаты их решения УК-2.4. Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач УК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования	Знать: - основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности - основные подходы к классификации потребностей человека - историю развития сервиса, сервисной деятельности - этику сферы обслуживания, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания	+	+			+	+			+
			Уметь: - оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребностей - соблюдать требования профессиональной этики и этикета	+	+		+	+	+	+		+
			Владеть: - навыками создания оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов - основами профессиональной этики и этикета	+					+	+	+	

ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности и	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Знать: - структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов - принципы классификации услуг и их характеристики; - методологические основы и междисциплинарный характер сервисной деятельности	+			+	+	+	+	+	+
			Уметь: - работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности - определять роль и специфику сервисной деятельности в структуре социальных и культурных отношений в обществе					+	+	+	+	
			Владеть: - навыками построения моделей бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности - навыками использования методов анализа взаимосвязи сервисной деятельности с экономической конъюнктурой России - навыками управления качеством услуг			+			+	+	+	

8. ПРАКТИЧЕСКИЕ И ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАНЯТИЯ

8.1. Практические занятия

Темы практических занятий по дисциплине

№ п/п	№ раздела дисциплины	Тематика лабораторных занятий	Трудоемкость час.
1	1	Введение. Объект и предмет изучения «Сервисологии».	1
2	3	Развитие услуг в России.	1
3	5	Человек как социальное и биологическое существо.	1
4	6	Социальное действие, взаимодействие, поведение человека.	1
5	7	Теории классификации потребностей.	1
6	9	Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе.	1
7	13	Процесс принятия потребительских решений.	1
8	17	Развитие сервисной деятельности в современной России. Бланковое тестирование по всем разделам курса.	1

8.2. Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены

8.3. Курсовые работы

Курсовые работы не предусмотрены.

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Самостоятельная работа проводится с целью освоения знаний и умений по дисциплине и предусматривает:

- ознакомление и проработку рекомендованной литературы, работу с электронно-библиотечными системами, включая переводы публикаций из научных журналов, цитируемых в базах Web of Science, Scopus, РИНЦ;

- посещение отраслевых выставок и семинаров;
- участие в семинарах, конференциях, проводимых в Институте по тематике дисциплины;
- подготовку к выполнению тестов и контрольных работ по материалу лекционного курса;
- подготовку к сдаче экзамена по дисциплине.

Планирование времени на самостоятельную работу, необходимого на изучение дисциплины, студентам надо осуществлять на весь период изучения, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Материал, законспектированный на лекциях, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе. При работе с указанными источниками рекомендуется составлять краткий конспект материала, с обязательным фиксированием библиографических данных источника.

10. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

10.1. Текущий контроль успеваемости, обеспечивающий оценивание хода освоения дисциплины

Для оценивания результатов обучения в виде знаний текущий контроль организуется в формах:

- устный опрос (в виде докладов и обсуждения результатов в исследовательской группе);
- письменный опрос (проверка выполнения домашнего задания);
- контрольная работа.

Для оценивания результатов обучения в виде умений и навыков (владений) текущий контроль организуется в формах:

- оценивание представления подготовленных докладов;
- проверки выполнения контрольных работ;
- итоговое тестирование по всем разделам курса.

Критерии для оценивания устного опроса

Устный опрос (УО) может использоваться как вид контроля и метод оценивания формируемых компетенций (как и качества их формирования) в рамках самых разных форм контроля, таких как собеседование, тестирование, экзамен. УО позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, владение монологической речью и иные коммуникативные навыки. УО обладает большими возможностями воспитательного воздействия преподавателя, т.к. при непосредственном контакте создаются условия для его неформального общения со студентом. УО обладает также мотивирующей функцией: правильно организованные собеседование, экзамен могут стимулировать учебную деятельность студента, его участие в научной работе.

Этапом устного опроса является беседа. Беседа – диалог преподавателя со студентом на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитана на выяснение объема знаний студента по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

Оценка «отлично» выставляется в случае, если студент свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

Оценка «хорошо» выставляется в случае, если студент оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в стандартных ситуациях, но допускает незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если студент допускает существенные ошибки, проявляет отсутствие знаний, умений, по отдельным темам (не более 33%), испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если студент демонстрирует полное отсутствие или явную недостаточность (менее 33%) знаний, умений в соответствии с планируемыми результатами обучения

Критерии для оценивания письменного опроса

Оценка «Отлично» выставляется в случае, если студент выполнил задание, правильно, изложил ответ, аргументировав его, с обязательной ссылкой на теоретические источники.

Оценка «хорошо» выставляется в случае, если студент выполнил задание, правильно, изложил ответ, аргументировав его.

Оценка «Удовлетворительно» выставляется в случае, если студент выполнил задание, но не смог аргументировать свой ответ.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется в случае, если студент не выполнил задание, и/или дал неверный ответ.

Критерии для оценивания тестирования

За правильный ответ по каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. В соответствии с порядковой шкалой оценивается каждая дидактическая единица теста и анализируется результат ее освоения. В тестировании используются задания с выбором нескольких верных ответов, задания на установление правильной последовательности, задания на установление соответствия. В соответствии с оценочной шкалой за каждое правильно выполненное задание дается один балл, ноль — за полностью неверный ответ. Устанавливается также диапазон баллов, которые необходимо набрать для того, чтобы получить отличную, хорошую, удовлетворительную или неудовлетворительную оценки. Рекомендуемая шкала оценки результатов теста:

Оценка «Отлично» выставляется в случае, если студент выполнил правильно более 90–100 % от общего количества.

Оценка «Хорошо» выставляется в случае, если студент выполнил правильно более 70–89,9 % от общего количества.

Оценка «Удовлетворительно» выставляется в случае, если студент выполнил правильно более 50–69,9 % от общего количества.

Оценка «Неудовлетворительно» выставляется в случае, если студент выполнил правильно менее 0–49,9 % от общего количества.

Критерии для оценивания выполнения контрольных работ

Выполнение контрольной работы оценивается по следующим критериям: правильность выполнения задания, аккуратность в оформлении работы, использование источников литературы, своевременная сдача выполненного задания.

Оценка «отлично» выставляется в случае, если студент ответил на все вопросы контрольной работы правильно и аккуратно, использовал при выполнении материалы лекций и указанные преподавателем источники литературы, задание выполнено и сдано в срок.

Оценка «хорошо» выставляется в случае, если в ответах на вопросы присутствуют несущественные ошибки, либо все задания выполнены правильно, но неаккуратно оформлены, при этом студентом использованы материалы лекций и указанные преподавателем источники литературы, задание выполнено и сдано в срок.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если в ответах на вопросы присутствуют существенные ошибки, являющиеся следствием недостаточной проработки материалов лекций и указанных преподавателем источников литературы, при этом контрольная работа выполнена и сдана в срок.

Контрольная работа, не выполненная в срок, не оценивается.

Критерии оценки и рекомендации выполнения контрольной работы.

Одной из форм самостоятельной работы студента является подготовка индивидуального задания в виде контрольной работы и обсуждение его на практическом (семинарском) занятии. Цель – развитие у студентов навыков аналитической работы с литературой, анализа дискуссионных позиций, аргументации собственных взглядов.

Подготовка индивидуального задания также развивает творческий потенциал студентов. Оно готовится под руководством преподавателя, который ведет практические (семинарские) занятия.

Рекомендации студенту:

- перед началом работы по написанию индивидуального задания согласовать с преподавателем тему, структуру, литературу, а также обсудить ключевые вопросы, которые следует раскрыть;
- затем представить индивидуальное задание руководителю в письменной форме;
- в итоге выступить на семинарском занятии с 5–7-минутной презентацией своего индивидуального задания, ответить на вопросы студентов группы.

Требования:

Индивидуальное задание представляет комплексное исследование и анализ студентом одной из сфер сервисной деятельности, согласно выбранному виду услуг. Каждому студенту выдается индивидуальный вариант задания.

Цель индивидуального задания:

- углубление, закрепление и конкретизация теоретических знаний, полученных на занятиях по данной дисциплине;
- выработка у студента умения делать обоснованные выводы на основе анализа конкретного вида услуг и ситуации на рынке; выявлять факторы, определяющие конъюнктуру на рынке услуг;
- приобретение навыков анализ технологии оказания и реализации услуг;
- приобретение навыков работы с нормативно-правовой документацией.

Структура контрольной работы

Работа состоит из 3-х частей:

1. Характеристика услуг
2. Анализ рынка услуг
3. Особенности и технология выполнения услуг

Литература

Часть 1. «Характеристика услуг»

В соответствующем разделе студент классифицирует анализируемую услугу согласно структуры приведенной ниже в таблице классификационной модели услуги.

Классификационная модель услуги (структура):

<i>I. Производственно-технологический подход</i>	
<i>Классификационный признак</i>	<i>Вид услуги</i>
<i>Содержание объектов воздействия</i>	- услуга, направленная на человека - услуга, направленная на предмет (услуга, создающая потребительные стоимости; услуга, восстанавливающая потребительные стоимости)
<i>Характер связей с физическим продуктом</i>	- «чистая услуга» - основная услуга - гибрид - сопутствующая услуга
<i>Тип связи между производственной и сервисной сферами</i>	- услуга, вызванная спросом на физический продукт - услуга, вызывающая спрос на физический продукт - интеграция услуги и физического продукта
<i>Прочность (длительность) связи между производственной и сервисной сферами</i>	- разовая услуга - периодическая услуга - постоянное обслуживание
<i>Прочность (длительность) связи между производственной и сервисной сферами</i>	- услуга, предоставляемая персоналом (профессиональная, квалифицированная, неквалифицированная) - услуга, предоставляемая оборудованием (автоматизированная услуга, механизированная услуга)
<i>Степень участия потребителя</i>	- услуга, требующая присутствия потребителя - услуга, не требующая присутствия производителя
<i>Степень участия производителя</i>	- самообслуживание - фирменное обслуживание
<i>II. Функционально-специализированный подход</i>	
<i>Классификационный признак</i>	<i>Вид услуги</i>
<i>Характер потребителя</i>	- индивидуальная услуга - коллективная услуга - массовая услуга
<i>Удовлетворяемая потребность</i>	-персональная услуга - деловая услуга
<i>Эффекты</i>	- услуга с постоянным эффектом

<i>от оказания услуги</i>	- услуга с переменным эффектом - услуга с обратимым эффектом - услуга с необратимым эффектом - услуга с осязаемым эффектом - услуга с неосязаемым эффектом
<i>Мотивы (цели) производителя</i>	- платная (коммерческая услуга) - бесплатная (благотворительная услуга)

Часть 2. «Анализ рынка услуг»

В разделе проводится анализ рынка соответствующей услуги по двум направлениям.

2.1 Факторы, определяющие спрос на услугу на рынке

Описываются такие параметры как стоимость услуг, стоимость альтернативных услуг и услуг конкурентов на рынке, стоимость дополняемых услуг, сезонные, временные, пространственные факторы, доходы потребителей, экономические, социальные, политические, демографические, технологические, технические факторы, льготы потребителям (ценовые и неценовые), организация предпродажного сервиса (информирование обучение, консультирование), структура потребителей (возрастная, профессиональная, образовательная), национальные особенности населения.

2.2 Факторы, влияющие на предложение услуг на рынке

Учитываются такие параметры как стоимость услуг, стоимость взаимозаменяемых услуг и услуг конкурентов, стоимость дополняемых услуг, сезонные, временные, пространственные факторы, стоимость сырья и ресурсов, уровень используемой технологии, производительность, экономические, социальные, политические, демографические, технологические, технические факторы, структура потребителей (возрастная, профессиональная, образовательная), национальные особенности населения, уровень квалификации производителей, количество производителей на рынке, степень монополизации рынка (монополистическая конкуренция, олигополия, монополия).

Часть 3. «Особенности и технология выполнения услуг»

Выполнение раздела предусматривает использование литературных источников и других информационных ресурсов, а также изучение практического опыта специалистов рассматриваемой сферы услуг. Подробно описывается специфика и процесс оказания услуги, рассматриваются организационные, технологические и психологические аспекты. При описании технологии выполнения услуг рекомендуется ссылка на ГОСТы и другие нормативные документы (Приложение 2).

Литературные источники включают ссылки на использованную литературу и электронные ресурсы.

Объем работы должен составлять 10-20 листов текста формата А4. Шрифт 14. Интервал полуторный.

Цель индивидуального задания должна быть сформулирована в начале выступления. Выступающий должен хорошо знать материал по теме выступления, быстро и свободно ориентироваться в нём. Недопустимо читать текст (с листа или презентации) или повторять то же, что показано на слайде. Речь докладчика должна быть четкой, умеренного темпа. Во время выступления разрешается держать в руках тезисы выступления, в которые можно заглядывать. При этом докладчик должен иметь зрительный контакт с аудиторией. После выступления нужно оперативно и по существу отвечать на вопросы аудитории (если вопрос задан не по теме, преподаватель снимает его).

Общая оценка за индивидуальное задание учитывает его содержание, презентацию, а также ответы на вопросы.

Критерии для оценивания бланкового тестирования

Оценка «отлично» выставляется, если студент правильно ответил на 90% вопросов теста.

Оценка «хорошо» выставляется, если студент правильно ответил на 75-89% вопросов теста.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент правильно ответил на 60-74% вопросов теста.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент правильно ответил менее, чем на 60% вопросов теста.

Критерии оценивания и шкала оценок при сдаче экзамена

Оценка «отлично» выставляется в случае, если студент отвечает на все задания билета, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.

Оценка «хорошо» выставляется в случае, если студент оперирует приобретенными знаниями, умениями, применяет их в стандартных ситуациях, но допускает незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если студент допускает существенные ошибки, проявляет отсутствие знаний, умений, по отдельным темам (не более 33%), испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если студент демонстрирует полное отсутствие или явную недостаточность (менее 33%) знаний, умений в соответствии с планируемыми результатами обучения.

Результаты текущей и промежуточной аттестации каждого обучающегося по дисциплине фиксируются в электронной информационно-образовательной среде Института в соответствии с требованиями локального нормативного акта Института.

10.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация обучающихся – оценивание промежуточных результатов обучения по дисциплине.

Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена.

Экзамен по дисциплине служит для оценки работы студента в течение семестра (всего срока обучения по дисциплине) и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач.

Результаты текущей и промежуточной аттестации каждого обучающегося по дисциплине фиксируются в электронной информационно-образовательной среде Института в соответствии с требованиями локального нормативного акта Института.

10.3 Оценивание результатов обучения

Показатели оценивания сформированности компетенции (части компетенции) по дисциплине

Сформированность знаний	Сформированность умений	Сформированность навыков и (или) опыта деятельности
полнота, глубина, осознанность	результативность, правильность, прочность, последовательность, рефлексивность	качественность, скорость, автоматизм, редуцированность действий

10.3.1 Шкала оценки и критерии уровня сформированности компетенции (части компетенции) по дисциплине при текущем контроле

Показатели текущего контроля	Уровень сформированности компетенции		
	высокий	пороговый	не сформирована
Устный опрос	С оценкой* «отлично» или «хорошо»	С оценкой «удовлетворительно»	С оценкой «неудовлетворительно»
Тестирование	С оценкой* «отлично» или «хорошо»	С оценкой «удовлетворительно»	С оценкой «неудовлетворительно»
Проверка выполнения контрольной работы	В полном объеме с оценкой* «отлично» или «хорошо»	В полном объеме с оценкой «удовлетворительно»	Не выполнены в полном объеме ко времени контроля
Проверка выполнения индивидуального задания	В полном объеме с оценкой* «отлично» или «хорошо»	В полном объеме с оценкой «удовлетворительно»	Не выполнены в полном объеме ко времени контроля
Уровень использования дополнительной литературы	Использует самостоятельно	По указанию преподавателя	С помощью преподавателя
Устный опрос	С оценкой* «отлично» или «хорошо»	С оценкой «удовлетворительно»	С оценкой «неудовлетворительно»

*Критерии оценивания

Отдельно оцениваются личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность). Критерии оценки: активная работа на практических занятиях, своевременная сдача письменных домашних заданий, тестов, своевременное и полное выполнение индивидуальных заданий.

10.3.2. Шкала оценивания уровня сформированности компетенций при промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Промежуточная аттестация обучающихся – оценивание промежуточных результатов обучения по дисциплине. Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена

Контроль результатов обучения по дисциплине проводится в форме письменно-устных ответов на билеты. Перечень вопросов и форма билета доводится до сведения обучающегося накануне контроля.

На подготовку к ответу обучающемуся отводится не менее 1 академического часа. Возможен досрочный ответ.

Билеты включают в себя:

- два теоретических вопроса;

Трудоемкость заданий каждого билета примерно одинакова.

По результатам ответов выставляются оценки:

– «отлично»;

– «хорошо»;

– «удовлетворительно»;

– «неудовлетворительно».

Показатели оценки (дескрипторы)	Уровень сформированности компетенции			
	высокий		пороговый	не сформирована
	оценка «отлично»	оценка «хорошо»	оценка «удовлетворительно»	оценка «неудовлетворительно»
1. Уровень усвоения материала, предусмотренного программой. 2. Уровень выполнения заданий, предусмотренных программой. 3. Уровень изложения (культура речи, логичность изложения, аргументированность, уверенность). 4. Уровень использования дополнительной литературы. 5. Уровень раскрытия причинно-следственных связей. 6. Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность. 7. Ответственное отношение к работе, стремление к достижению высоких результатов, готовность к дискуссии.	Демонстрирует полное понимание проблемы. Речь грамотная, изложение уверенное, аргументированное. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых к заданию выполнены.	Демонстрирует частичное понимание проблемы. В основном требования, предъявляемые к заданию, выполнены.	Демонстрирует небольшое понимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены

Шкала используется при оценивании всех компетенций и индикаторов достижения компетенций, предусмотренных данной программой дисциплины

10.4. Оценочные материалы для текущего контроля

Ниже представлены примеры вопросов и заданий для текущего контроля и оценивания окончательных результатов изучения дисциплины. *Полный текст всех вопросов и заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации приведен в приложении 3.*

Вопросы для устного опроса

Критерии оценивания устного опроса приведены в разделе 10.1.

Тема 1. Понятие общества. Типы общества. Социальная структура общества.

1. Сервисология как наука о поведении потребителей.

2. Связь сервисологии с другими научными дисциплинами.
3. Различные научные подходы к изучению услуг и сервисной деятельности.
4. Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.

Задания, включаемые в контрольную работу

Критерии оценивания выполнения контрольных работ приведены в разделе 10.1.

Пример заданий контрольной работы по разделам 1-9 (КР)

Выполнение контрольной работы КР является показателем текущего контроля. Контрольная работа проводится в письменной форме. На выполнение контрольной работы отводится 1 академический час. Разработано 2 варианта заданий, подобных показанному в примере.

ВАРИАНТ 1

1. Природа человека.
2. Этика, эстетика и культура обслуживания населения.
3. Этнические потребности человека: проблемы формирования.
4. Роль рекламы в организации обслуживания клиентов.

ВАРИАНТ 2

1. Влияние общества на формирование потребностей
2. Принципы рационального размещения предприятий сферы услуг.
3. Проблема смысла жизни у современного человека с учетом индивидуальных особенностей
4. Комплексность обслуживания как фактор повышения качества обслуживания населения.

Задания, включаемые в индивидуальное задание

Критерии оценивания выполнения контрольных работ приведены в разделе 6.3.

Примеры тем индивидуального задания

1. Автомобильный сервис
2. Дорожный сервис
3. Транспортные услуги пассажирского транспорта
4. Транспортные услуги грузового транспорта
5. Логистические услуги
6. Транспортно-экспедиционное обслуживание
7. Сервис бытовой техники
8. Сервис компьютерной техники
9. Сервис телекоммуникационных систем
10. Бытовые услуги

Вопросы (задания), включаемые в тесты

Критерии оценивания компьютерного тестирования приведены в разделе 10.1.

Пример вопросов теста (Т)

Тест Т используется для текущего контроля. Тест проводится с использованием печатных бланков. Тест Т используется для текущего контроля. Тест проводится с использованием печатных бланков. Разработано 4 варианта бланков. Каждый бланк содержит 20 вопросов и заданий, подобных показанным в примере.

1. Кто понимается под термином личность?

- А. Всякий человек в момент рождения.
- Б. Каждый, живущий в обществе и соблюдающий его нормы.
- В. Выдающийся деятель.

2. Одна из характеристик человека как индивидуального феномена, отражающая его сущность

- А. Индивидуальность
- Б. Личность
- В. Индивид.

3. Природное в человеке характеризует главным образом

- А. Биологическую основу.
- Б. Биопсихическую основу
- В. Социальную основу.

Теоретические вопросы к экзамену

1. Объект и предмет сервисологии.
2. Междисциплинарный характер науки о человеке и его потребностях.
3. История развития сервисной деятельности в архаичном обществе.
4. История развития сервисной деятельности в эпоху Античности.

5. История развития сервиса в Средние века.
6. История развития сервиса в Новое время.
7. История развития сервиса в России.
8. Представление о человеке и его потребностях в древнем мире и эпоху Античности.
9. Представление о человеке и его потребностях в Средние века.
10. Философские взгляды на человека и его потребности в Новое время.
11. Отношение к человеку и его потребностям в 20 веке.
12. Современные взгляды на человека и его потребности.
13. Представления о человеке как социальном и биологическом существе.
14. Потребности человека. Теории классификации потребностей.
15. Классификация потребностей по А. Маслоу.
16. Ценностно-ориентированный подход к классификации потребностей.
17. Понятие социального действия, социального поведения и социального взаимодействия.
18. Социализация человека.
19. Характеристика услуги как экономической категории.
20. Теоретический анализ сервисной деятельности в экономической науке.
21. Классификации услуг
22. Влияние географических факторов на развитие индустрии сервиса.
23. Влияние демографических и социальных факторов на развитие сервиса.
24. Образование и стиль жизни как факторы внутреннего влияния на потребительское поведение.
25. Основные этапы обслуживания потребителей.
26. Современные формы обслуживания.
27. Современные формы обслуживания.
28. Качество услуг. Управление качеством услуг.
29. Безопасность услуг
30. Безопасность услуг
31. Постиндустриальное общество и развитие сервиса.
32. Понятие « работник контактной зоны».
33. Профессиональное поведение
34. Профессиональная этика
35. Защита прав потребителя.
36. Формы обслуживания потребителей
37. Предпродажное обслуживание (услуги, входящие в предпродажное обслуживание)
38. Послепродажное обслуживание. Современные стратегии послепродажного обслуживания
39. Техническое обслуживание и его роль в современной экономике
40. Гарантия и гарантийное обслуживание
41. Жизненный цикл сервисных услуг и его связь с ЖЦТ
42. Способы разрешения конфликтов
43. Единство этики и психологии в сервисной деятельности
44. Сервисное право: функции, принципы, источники
45. Понятие, содержание и виды сервисных правоотношений
46. Государственное регулирование сервисных правоотношений: лицензирование в сфере сервиса
47. Ценообразование и налоговое регулирование в сфере сервиса
48. Правовое регулирование безопасности качества товаров и услуг. (Сертификация в сфере сервиса)
49. Правовое регулирование безопасности качества товаров и услуг. (Стандартизация в сфере сервиса)
50. Реклама в сфере сервисного обслуживания

Форма экзаменационного билета

«Утверждаю»
Зав. кафедрой

Российский химико-технологический университет
имени Д.И. Менделеева

НОВОМОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ(ФИЛИАЛ)

кафедра _____ «Русский язык и
гуманитарные дисциплины» _____

Экзаменационный билет № 1

1. Объект и предмет сервисологии.
2. Реклама в сфере сервисного обслуживания

Лектор _____

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Организация образовательного процесса регламентируется учебным планом и расписанием учебных занятий. Язык обучения (преподавания) – русский. Для всех видов аудиторных занятий «час» устанавливается продолжительностью 45 минут. Зачетная единица составляет 27 астрономических часов или 36 академических час. Через каждые 45 мин контактной работы делается перерыв продолжительностью 5 мин, а после двух час. контактной работы делается перерыв продолжительностью 10 мин.

Сетевая форма реализации программы дисциплины не используется.

Обучающийся имеет право на зачет результатов обучения по дисциплине, если она освоена им при получении среднего профессионального образования и (или) высшего образования, а также дополнительного образования (при наличии) (далее - зачет результатов обучения). Зачтенные результаты обучения учитываются в качестве результатов промежуточной аттестации. Зачет результатов обучения осуществляется в порядке и формах, установленных локальным актом НИ РХТУ.

11.1. Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании дисциплины основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде. При проведении учебных занятий обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий), в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей.

11.2. Лекции

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов содержания дисциплины.

На первой лекции лектор обязан предупредить студентов, применительно к какому базовому учебнику (учебникам, учебным пособиям) будет прочитан курс.

Лекционный курс обеспечивает более глубокое понимание учебных вопросов при значительно меньшей затрате времени, чем это требуется среднестатистическому студенту на самостоятельное изучение материала.

11.3. Занятия семинарского типа

Занятия семинарского типа (практические занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, направлены на отработку навыков, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы дисциплины.

Практические занятия

Основной формой проведения практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также разбор примеров и ситуаций при контактной работе. В обязанности преподавателя входят: оказание методической помощи и консультирование студентов по соответствующим темам курса, ответы на вопросы, управление процессом решения задач.

Активность студентов на практических занятиях оценивается по следующим критериям:

- ответы на вопросы, предлагаемые преподавателем;
- участие в дискуссиях и беседах.

Участие в дискуссиях и оппонирование проверяют степень владения теоретическим материалом, а также корректность и строгость рассуждений.

В ходе практических занятий проводится текущий контроль в форме устных опросов, выступления с докладами, бланкового тестирования, выполнение контрольной работы.

11.4. Самостоятельная работа студента

Для успешного усвоения дисциплины необходимо не только посещать аудиторные занятия, но и вести активную самостоятельную работу. При самостоятельной проработке курса обучающиеся должны:

- повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной по данной теме литературы;
- изучить рекомендованную основную и дополнительную литературу, составлять тезисы, аннотации и конспекты наиболее важных моментов;
- самостоятельно выполнить задания по внеаудиторной СРС (при их наличии);
- использовать для самопроверки материала оценочные средства, указанные в разделе 10.4.
- Критерии оценивания заданий по внеаудиторной СРС указаны в разделе 10.1.

11.5. Методические рекомендации для преподавателей

Основные принципы обучения

1 Цель обучения – развить мышление, выработать мировоззрение; познакомить с идеями и методами науки; научить применять принципы и законы для решения простых и нестандартных задач.

2 Обучение должно органически сочетаться с воспитанием. Нужно развивать в студентах волевые качества и трудолюбие. Ненавязчиво, к месту прививать элементы культуры поведения. В частности, преподаватель должен личным примером воспитывать в студентах пунктуальность и уважение к чужому времени. Недопустимо преподавание односеместровой учебной дисциплины превращать в годичное.

3 Обучение должно быть не пассивным (сообщить студентам некоторый объем информации, рассказать, как решаются те или иные задачи), а активным. Нужно строить обучение так, чтобы в овладении материалом основную роль играла память логическая, а не формальная. Запоминание должно достигаться через глубокое понимание.

4 Одно из важнейших условий успешного обучения – умение организовать работу студентов.

5 Отношение преподавателя к студентам должно носить характер доброжелательной требовательности. Для стимулирования работы студентов нужно использовать поощрение, одобрение, похвалу, но не порицание (порицание может применяться лишь как исключение). Преподаватель должен быть для студентов доступным.

6 Необходим регулярный контроль работы студентов. Правильно поставленный, он помогает им организовать систематические занятия, а преподавателю достичь высоких результатов в обучении.

7 Важнейшей задачей преподавателей, ведущих занятия по дисциплине, является выработка у студентов осознания необходимости и полезности знания дисциплины как теоретической и практической основы для изучения профильных дисциплин.

8 С целью более эффективного усвоения студентами материала данной дисциплины рекомендуется при проведении лекционных, практических занятий использовать современные технические средства обучения, а именно презентации лекций, наглядные пособия, тестирование.

9 Для более глубокого изучения предмета и подготовки ряда вопросов (тем) для самостоятельного изучения по разделам дисциплины преподаватель предоставляет студентам необходимую информацию об использовании учебно-методического обеспечения: учебниках, учебно-методических пособиях, наличии Интернет-ресурсов.

При текущем контроле рекомендуется использовать бланковое тестирование, контрольные работы.

Организация лекционных занятий

Цель лекции – формирование у студентов ориентировочной основы для последующего усвоения материала методом самостоятельной работы. Содержание лекции должно отвечать следующим дидактическим требованиям:

- изложение материала от простого к сложному, от известного к неизвестному;
- логичность, четкость и ясность в изложении материала;
- возможность проблемного изложения, дискуссии, диалога с целью активизации деятельности студентов;
- опора смысловой части лекции на подлинные факты, события, явления, статистические данные;
- тесная связь теоретических положений и выводов с практикой и будущей профессиональной деятельностью студентов.

Преподаватель, читающий лекционные курсы, должен знать существующие в педагогической практике варианты лекций, их дидактические и воспитывающие возможности, а также их место в структуре процесса обучения.

При проведении аттестации студентов важно всегда помнить, что систематичность, объективность, аргументированность – главные принципы, на которых основаны контроль и оценка знаний студентов. Знание критериев оценки знаний обязательно для преподавателя и студента.

Организация практических занятий

Цель практических занятий – углубление, расширение, детализация знаний, полученных на лекциях в обобщенной форме, содействие выработке умений использовать теоретический материал для решения практических задач в области изучаемой дисциплины и навыков, необходимых для формирования компетенций по дисциплине.

Следует организовывать практическое занятие так, чтобы студенты постоянно ощущали рост сложности выполняемых заданий, испытывали положительные эмоции от переживания собственного успеха в учении, были заняты напряженной творческой работой, поисками правильных и точных решений. Большое значение имеют индивидуальный подход и продуктивное педагогическое общение. Обучаемые должны получить возможность раскрыть и проявить свои способности, свой личностный потенциал. Поэтому при разработке заданий и плана занятий преподаватель должен учитывать уровень подготовки и интересы каждого студента группы, выступая в роли консультанта и не подавляя самостоятельности и инициативы студентов.

Управление группой должно обеспечивать: быстрый контакт со студентами, уверенное (но подтверждаемое высоким интеллектом и способностью ответить на любой вопрос) поведение в группе, разумное и справедливое взаимодействие со студентами.

Необходимо планировать и осуществлять на практических занятиях разбор жизненных ситуаций, базирующихся на узловых вопросах теоретического материала и непосредственно связанных с

практическими задачами и изучаемой дисциплины и направления обучения студентов. Особое внимание необходимо обращать на ситуации, которые будут иметь в дальнейшем широкое использование (при выполнении контрольной работы, тестировании).

11.6. Методические указания для студентов

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студента

Самостоятельная работа студентов (СРС) – это деятельность учащихся, которую они совершают без непосредственной помощи и указаний преподавателя, руководствуясь сформировавшимися ранее представлениями о порядке и правильности выполнения операций. Цель СРС в процессе обучения заключается, как в усвоении знаний, так и в формировании умений и навыков по их использованию в новых условиях на новом учебном материале. Самостоятельная работа призвана обеспечивать возможность осуществления студентами самостоятельной познавательной деятельности в обучении, и является видом учебного труда, способствующего формированию у студентов самостоятельности.

Самостоятельная работа студентов включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. К выполнению заданий для самостоятельной работы предъявляются следующие требования: задания должны выполняться самостоятельно и представляться в установленный срок, а также соответствовать установленным требованиям по оформлению.

Студентам следует:

- руководствоваться планом контрольных пунктов, определенным рабочей программой дисциплины;
- выполнять все плановые задания, выдаваемые преподавателем для самостоятельного выполнения, и разбирать на семинарах и консультациях неясные вопросы;
- использовать при подготовке нормативные документы ВУЗа (требования к подготовке реферата, эссе, контрольной работы, творческих заданий и пр.).

Кроме того, для расширения и углубления знаний по данной дисциплине целесообразно использовать: библиотеку диссертаций; научные публикации в тематических журналах; полнотекстовые базы данных библиотеки; имеющиеся в библиотеке ВУЗа и региона, публикаций на электронных и бумажных носителях.

По подготовке к лекционным занятиям

Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления теоретических знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет.

В ходе лекционных занятий вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью выяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное и сделано это Вами. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателям. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает лектор, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т. п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть теоретическим материалом

По работе с литературой

В рабочей программе дисциплины представлен список основной и дополнительной литературы – это учебники, учебно-методические пособия или указания. Дополнительная литература – учебники, монографии, сборники научных трудов, журнальные и газетные статьи, различные справочники, энциклопедии, Интернет-ресурсы.

Любая форма самостоятельной работы студента (подготовка к семинарскому занятию, докладу и т.п.) начинается с изучения соответствующей литературы как в библиотеке / электронно-библиотечной системе, так и дома. Изучение указанных источников расширяет границы понимания предмета дисциплины.

При работе с литературой выделяются следующие виды записей. Конспект – краткая схематическая запись основного содержания научной работы. Целью является не переписывание произведения, а выявление его логики, системы доказательств, основных выводов. Хороший конспект должен сочетать полноту изложения с краткостью. Цитата – точное воспроизведение текста. Заключается в кавычки. Точно указывается страница источника. Тезисы – концентрированное изложение основных положений прочитанного материала. Аннотация – очень краткое изложение содержания прочитанной работы. Резюме – наиболее общие выводы и положения работы, ее концептуальные итоги.

Методические указания по решению тестовых заданий

Тест – это объективное стандартизированное измерение, поддающееся количественной оценке, статистической обработке и сравнительному анализу. Тест состоит из конечного множества тестовых заданий, которые предъявляются в

течение установленного промежутка времени в последовательности, определяемой алгоритмом тестирующей программы.

В базе тестовых заданий используются следующие формы тестовых заданий: задания открытой формы, задания закрытой формы, задания на установление соответствия, задания на установление правильной последовательности.

К заданиям закрытой формы относятся задания следующих типов:

- один из многих (предлагается выбрать один вариант ответа из предложенных);
- многие из многих (предлагается выбрать несколько вариантов ответа из предложенных);
- область на рисунке (предлагается выбрать область на рисунке).

В тестовых заданиях данной формы необходимо выбрать ответ (ответы) из предложенных вариантов. Ответы должны быть однородными, т.е. принадлежать к одному классу, виду и роду. Количество вариантов ответов не менее 3-х, и не более 7.

Задания открытой формы служат для определения степени усвоения фактологических событий. Соответственно дидактическими единицами являются: понятия, определения, правила, принципы и т.д.

К заданиям открытой формы относятся:

- поле ввода (предлагается поле ввода, в которое следует ввести ответ);
- несколько пропущенных слов (предлагается заполнить пропуски);
- несколько полей ввода (предлагается ввести несколько значений).

Задание открытой формы имеет вид неполного утверждения, в котором отсутствует один (или несколько элементов), который (которые) необходимо вписать или ввести с клавиатуры компьютера. В данном тестовом задании требуется четкая формулировка, требующая однозначного ответа. Каждое поле ввода соответствует одному слову. Количество пропусков (полей ввода) не должно быть больше трех (для тестовых заданий типа «Несколько полей ввода» допускается до пяти). Образцовое решение (правильный ответ) должно содержать все возможные варианты ответов (синонимичный ряд, цифровая и словесная форма чисел и т.д.).

Задания на установление соответствия служат для определения степени знания о взаимосвязях и зависимостях между компонентами учебной дисциплины.

Задание имеет вид двух групп элементов (столбцов) и формулировки критерия выбора соответствия. Соответствие устанавливается по принципу 1:1. Т.е. одному элементу 1-ой группы (левого столбца) соответствует только один элемент 2-ой группы (правого столбца).

В тестовом задании на упорядочение предлагается установить правильную последовательность предложенных объектов (слова, словосочетания, предложения, формулы, рисунки и т.

Методические рекомендации по выполнению контрольных работ

Контрольная работа выполняется по вариантам. На бланке указывается факультет, курс, группа, ФИО студента. Вопросы строятся на основе тестовых и ситуативных заданий. В тестовых заданиях, выбирается правильный(ые) ответ(ы). При решении ситуативных заданий выбирается правильная последовательность действий в рассматриваемой ситуации.

Проверка контрольной работы позволяет выявить и исправить допущенные студентами ошибки, указать, какие вопросы дисциплины ими недостаточно усвоены и требуют доработки. Студент должен внимательно ознакомиться с письменными замечаниями преподавателя и приступить к их исправлению, для чего еще раз повторить соответствующий материал.

Методические рекомендации по подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине

Изучение дисциплин завершается промежуточной аттестацией – сдачей. Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету студенты вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только скрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка студента к зачету включает в себя три этапа: 1) самостоятельная работа в течение семестра; 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету с оценкой по темам курса; 3) подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в вопросах к зачету.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем и указана в рабочей программе дисциплины. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников, учебных пособий. Студент вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной аргументации.

Важным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в печатные источники. В ходе подготовки к зачету студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

К зачету допускаются студенты, выполнившие все необходимые задания, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Зачет принимается лектором по вопросам, охватывающим весь пройденный материал дисциплины. На подготовку к зачету отводится время в период зачетно-экзаменационной сессии. На подготовку к ответу по вопросам к зачету студенту дается 1 академический час (45 минут) с момента получения билета. По окончании ответа экзаменатор может задать студенту дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление студента изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания на практике. Результаты зачета объявляются студенту после окончания ответа в день сдачи

Методические рекомендации по подготовке к зачету (экзамену)

Студенты сдают зачеты (экзамены) в конце теоретического обучения. К зачету (экзамену) допускается студент, выполнивший в полном объеме задания, предусмотренные в рабочей программе. В случае пропуска каких-либо видов

учебных занятий по уважительным или неуважительным причинам студент самостоятельно выполняет и сдает на проверку в письменном виде общие или индивидуальные задания, определяемые преподавателем.

Зачет (экзамен) по теоретическому курсу проходит в устной или письменной форме (определяется преподавателем) на основе перечня вопросов, которые отражают содержание действующей рабочей программы учебной дисциплины.

Студентам рекомендуется:

- готовиться к зачету (экзамену) в группе (два-три человека);
- внимательно прочитать вопросы к зачету (экзамену);
- составить план ответа на каждый вопрос, выделив ключевые моменты материала;
- изучив несколько вопросов, обсудить их с однокурсниками.

Ответ должен быть аргументированным.

Результаты сдачи зачетов оцениваются отметкой «зачтено» или «незачтено». Результаты сдачи экзаменов оцениваются отметкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

По подготовке к практическим занятиям

Цель практических занятий – углубление, расширение, детализация знаний, полученных на лекциях в обобщенной форме, содействие выработке умений использовать теоретический материал для решения практических задач в области изучаемой дисциплины и навыков, необходимых для формирования компетенций по дисциплине.

Студентам следует:

- проводить предварительную подготовку к практическому занятию, просматривая конспекты лекций, рекомендованную литературу, Интернет-ресурсы;
- приносить с собой рекомендованную преподавателем к конкретному занятию литературу;
- в начале занятий задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в ходе самостоятельной работы;
- соотносить теоретический материал с современным состоянием дел, так как в содержании предмета могут появиться изменения, дополнения, которые не всегда отражены в учебной литературе;
- доводить каждое задание до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций);
- в случае затруднений обращаться к преподавателю;
- в ходе устного опроса не отвлекаться, давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов.

Студентам, пропустившим занятия (независимо от причин), или не выполнившим рассматриваемые на занятии задания, рекомендуется не позже чем в двухнедельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме занятия.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы студентов по дисциплине

Тема 1. Понятие общества. Типы общества. Социальная структура общества.

Литература: О-1, Д-1, Д-2, Д-3.

Вопросы для самопроверки:

1. Сервисология как наука о поведении потребителей.
2. Связь сервисологии с другими научными дисциплинами.
3. Различные научные подходы к изучению услуг и сервисной деятельности.
4. Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.
5. Сервисология как область научного знания.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.
- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.
- 3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 1.

Тема 2. Исторические этапы развития услуг в различных странах мира.

Литература: О-1, Д-1, Д-2, Д-3.

Вопросы для самопроверки:

1. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах.
2. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
3. Развития сферы услуг в средние века.
4. Распространение рыночных услуг в странах Западной Европы в XVII - начале XVIII в.
5. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.

- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.
- 3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 2.

Тема 3. Развитие услуг в России.

Литература: О-1, Д-1, Д-2.

Вопросы для самопроверки:

1. Виды сфер услуг и их размещение.
2. Этапы развития услуг в России.
3. Особенности развития сервисной деятельности во второй половине XIX в.
4. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский период.
5. Основные этапы реформирования советской сферы услуг и особенности этого процесса в настоящее время.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.
- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.
- 3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 3.

Тема 4. Представления о человеке и его потребностях в различные исторические эпохи.

Литература: О-1, Д-1, Д-2, Д-3.

Вопросы для самопроверки:

1. Место первобытного общества в человеческой истории.
2. Представление о человеке в античности и средневековье.
3. Человек и его потребности в Новое время.
4. Проблема понимания человека в XIX веке.
5. Основные подходы к изучению человека и его потребностей в XX веке.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.
- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.
- 3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 4.

Тема 5. Человек как социальное и биологическое существо.

Литература: О-1, Д-1, Д-2, Д-3.

Вопросы для самопроверки:

1. Личность как социальное явление.
2. Теории развития личности. Современные психологические теории личности.
3. Личность и общество. Социализация личности.
4. Социальные статусы и роли.
5. Ролевой конфликт и способы его разрешения.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.
- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.
- 3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 5.

Тема 6. Социальное действие, взаимодействие, поведение человека.

Литература: О-1, Д-1, Д-2, Д-3.

Вопросы для самопроверки:

1. Понятие и структура социального действия.
2. Теории типы и социального действия.
3. Структура социальных взаимодействий.
4. Психоаналитическая, феноменологическая, теория девиации, аномии, теория стигматизации и др.
5. Понятие и виды социальных норм.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.
- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.
- 3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 6.

Тема 7. Теории классификации потребностей.

Литература: О-1, Д-1, Д-2.

Вопросы для самопроверки:

1. Теории потребностей человека.
2. Классификация потребностей по С.В. Орлову.
3. Теория потребностей А. Маслоу.
4. Классификация потребностей У. Мак-Гира и Д. Мак-Клелланд.
5. Виды потребностей и их общая характеристика.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.
- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.
- 3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 7.

Тема 8. Классификация потребностей в экономическом аспекте.

Литература: О-1, Д-1,Д-2.

Вопросы для самопроверки:

1. Концепции сервиса, ориентированного на потребителя.
2. Потребности и их реализация в сервисе.
3. Основные модели маркетинга услуг.
4. Концепция маркетинга услуг американской научной школы.
5. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.
- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.
- 3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 8.

Тема 9. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе

Литература: О-1, О-2, Д-1,Д-2.

Вопросы для самопроверки:

1. Сущность и виды классификации услуг.
2. Различные модели классификаций услуг.
3. Типы услуг в разных сферах применения.
4. Классификации услуг по видам деятельности, по направленности деятельности, по охвату.
5. Российская практика классификации услуг.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.
- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.
- 3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 9.

Тема 10. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей. Часть 1. Факторы внешнего влияния на потребителя

Литература: О-1, О-2, Д-1,Д-2, Д-3.

Вопросы для самопроверки:

1. Влияние географического фактора на сервисную деятельность.
2. Зависимость сервисной деятельности от демографического фактора.
3. Влияние социальной стратификации на потребителя.
4. Особенности влияния социальных групп на потребительское поведение.
5. Этапы жизненного цикла семьи: покупательское поведение.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.
- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.
- 3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 10.

Тема 11. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей. Часть 2. Факторы внутреннего влияния на потребителя

Литература: О-1, О-2, Д-1,Д-2, Д-3.

Вопросы для самопроверки:

1. Культура сервисной деятельности.
2. Факторы внутреннего влияния на потребителя: жизненный стиль, эмоции, обучение, мотивация, восприятие.
3. Внутренние факторы поведения потребителей - их значение и специфика.
4. Факторы стиля жизни.

5. Личность потребителя как фактор внутреннего влияния.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.
- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.
- 3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 11.

Тема 12. Процесс обслуживания потребителей

Литература: О-1, О-2, Д-1, Д-2, Д-3.

Вопросы для самопроверки:

1. Понятие сервисного обслуживания и его разновидности.
2. Модели покупательского поведения человека.
3. Потребители и их поведение.
4. Организация предпродажного обслуживания.
5. Послепродажное обслуживание и его роль в обеспечении конкурентоспособности товара.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.
- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.
- 3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 12.

Тема 13. Процесс принятия потребительских решений.

Литература: О-1, О-2, Д-1, Д-2, Д-3.

Вопросы для самопроверки:

1. Модель процесса принятия решения потребителем.
2. Переменные, формирующие процесс принятия решения.
3. Типы процесса принятия решения.
4. Факторы, влияющие на расширение решения проблемы.
5. Современные тенденции процесса покупки.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.
- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.
- 3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 13.

Тема 14. Качество и безопасность услуг. Культура сервиса.

Литература: О-1, О-2, Д-1, Д-2.

Вопросы для самопроверки:

1. Понятие качества услуг. Показатели качества услуг.
2. Методы оценки.
3. Особенности обеспечения качества услуг.
4. Понятия: ИСО, стандартизация, сертификация, лицензирование.
5. Основные аспекты безопасности услуг.
6. Особенности профессионального поведения.
7. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
8. Эстетическая культура сервиса.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.
- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.
- 3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 14.

Тема 15. Защита прав потребителя. История возникновения и развития общественного движения.

Литература: О-1, О-2, Д-1, Д-2.

Вопросы для самопроверки:

1. Движение в защиту прав потребителей в США.
2. Развитие движения в защиту прав потребителя в России.
3. Тенденции развития консьюмеризма.
4. Билль «О правах потребителей» (1962 г.).
5. Способы защиты прав потребителей.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.
- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.

3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 15.

Тема 16. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.

Литература: О-1, О-2, Д-1, Д-2, Д-3.

Вопросы для самопроверки:

1. Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии.
2. Информационная революция и становление информационного общества.
3. Сервизация экономики как современная концепция маркетинга.
4. Интенсификация международного обмена услугами.
5. Экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.
- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.
- 3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 16.

Тема 17. Развитие сервисной деятельности в современной России.

Литература: О-1, О-2, Д-1, Д-2.

Вопросы для самопроверки:

1. Объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе.
2. Классификация и характеристика основных видов сервисных услуг.
3. Значение государственных механизмов в развитии услуг.
4. Проблемы и перспективы развития современного сервиса.
5. Сущность, роль и предпосылки развития сервисной деятельности в современной России.

Задания для самостоятельной работы:

- 1 Самостоятельное изучение основной и дополнительной литературы.
- 2 Конспектирование основных моментов или запись тезисов по прочитанному материалу.
- 3 Подготовка к оппонированию по вопросам темы 17.

11.7. Методические рекомендации по обучению лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Профессорско-преподавательский состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). При необходимости осуществляется дополнительная поддержка преподавания психологами, социальными работниками, прошедшими подготовку ассистентами.

Предполагается использовать социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе. Подбор и разработка учебных материалов производится с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования).

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

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Индивидуальные задания выполняются методом вычислительного эксперимента.

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 или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов при тестировании с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

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

12. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Информационную поддержку освоения дисциплины осуществляет библиотека Института, которая обеспечивает обучающихся основной учебной, учебно-методической и научной литературой, необходимой для организации образовательного процесса по дисциплине. Общий объем многоотраслевого фонда на 01.03.2021 г составляет более 405 000 экз.

Библиотека располагает учебной, учебно-методической и научно-технической литературой в форме печатных и электронных изданий, а также включает официальные, справочно-библиографические, специализированные отечественные и зарубежные периодические и информационные издания. Библиотека обеспечивает доступ к профессиональным базам данных, информационным, справочным и поисковым системам.

Каждый обучающийся обеспечен свободным доступом из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет и к электронно-библиотечной системе (ЭБС) Института и Университета, которая содержит различные издания по основным изучаемым дисциплинам и сформирована по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы.

Полный перечень электронных информационных ресурсов, используемых в процессе обучения, представлен в основной образовательной программе.

12.1. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература

Основная литература	Режим доступа	Обеспеченность
О-1. 1. Балакина Ю. Ю. Человек и его потребности (Сервисология) [Текст] : учеб. пособ. / Ю. Ю. Балакина. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. 285 с.	Библиотека НИ РХТУ	Да
О-2. Велединский В. Г. Сервисная деятельность [Текст] : учебник / В. Г. Велединский. - М. : КНОРУС, 2010. - 175 с.	Библиотека НИ РХТУ	Да

б) дополнительная литература

Дополнительная литература	Режим доступа	Обеспеченность
Д-1. Сервисная деятельность. Часть I. Учебно-методическое пособие для бакалавров направления 43.03.01 «Сервис» всех форм обучения в вузе / ФГБОУ ВО «РХТУ им. Д.И. Менделеева» Новомосковский институт (филиал); Сост.: Бирюкова Э.А., Ситкевич Н.В., Новомосковск, 2019. – 74 с.	Библиотека НИ РХТУ	Да
Д-2. Сервисная деятельность. Часть II. Учебно-методическое пособие для бакалавров направления 43.03.01 «Сервис» всех форм обучения в вузе / ФГБОУ ВО «РХТУ им. Д.И. Менделеева» Новомосковский институт (филиал); Сост.: Бирюкова Э.А., Ситкевич Н.В., Новомосковск, 2019. – 63 с.	Библиотека НИ РХТУ	Да
Д-3. Философия общества: человеческая жизнедеятельность в призмах социологии: учеб.-метод. пособ. / сост. Н. В. Ситкевич, Г. А. Хрипков. - Новомосковск, 2016. - 137 с.	Библиотека НИ РХТУ	Да

12.2. Информационные и информационно-образовательные ресурсы

При освоении дисциплины студенты должны использовать информационные и информационно-образовательные ресурсы следующих порталов и сайтов:

1. Система федеральных образовательных порталов. Система открытого образования. Консалтинговый центр ИОС ОО РФ [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.openet.ru> (дата обращения: 18.06.2021).

2. Информационно-коммуникационные технологии в образовании. Система федеральных образовательных порталов [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.ict.edu.ru/> (дата обращения: 18.06.2022).
3. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам». URL: <http://window.edu.ru/> (дата обращения: 18.06.2022).
4. Учебный курс «Сервисология и сервисная деятельность» / Система поддержки учебных курсов НИ РХТУ. Кафедра Русский язык и гуманитарные дисциплины. Электронное правительство. URL: : <http://moodle.nirhtu.ru/course/view.php?id=795> (дата обращения: 18.06.2022).
5. Библиотека Новомосковского института (филиала) Российского химико-технологического университета им. Д.И. Менделеева. URL: http://irbis.nirhtu.ru/ISAPI/irbis64r_opak72/cgiirbis_64.dll?C21COM=F&I21DBN=IBIS&P21DBN=IBIS (дата обращения: 18.06.2022).
6. КиберЛенинка <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения 18.06.2022).
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY. Режим доступа: <https://elibrary.ru/copyright.asp> (дата обращения 18.06.2022).
8. Всероссийский институт изучения общественного мнения <http://www.wciom.ru> (дата обращения 18.06.2022).
9. ЭБС "Консультант студента" ООО "Политехресурс" - Договор № 33.03-Р-2.0-3197/2022, ИКЗ 21 1 7707072637 770701001 0012 001 5814 244 от 16.03.2022 г., срок действия с 16.03.2022 по 15.03.2023 г.
10. ИСС "Техэксперт" - Контракт № 84-118ЭА/2020. Оказание услуг по обновлению информационно-справочных систем "Техэксперт" для нужд ИБЦ РХТУ им. Д.И. Менделеева от 23.11.2021 г., срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2023 г.
11. Информационно-правовой сервер «КонсультантПлюс» – URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения: 18.06.2022).

13. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспеченные доступом в электронную информационно-образовательную среду Института, помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Приспособленность помещений для использования инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья
Лекционная аудитория	Учебная мебель, переносная презентационная техника (ноутбук, проектор, экран; постоянное хранение в ауд. 213-а).	приспособлено*
Аудитория для проведения занятий семинарского типа	Учебная мебель, переносная презентационная техника (ноутбук, проектор, экран; постоянное хранение в ауд. 213-а).	приспособлено*
Аудитория для групповых и индивидуальных консультаций обучающихся	Учебная мебель, переносная презентационная техника (ноутбук, проектор, экран; постоянное хранение в ауд. 213-а).	приспособлено*
Аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	Учебная мебель, переносная презентационная техника (ноутбук, проектор, экран; постоянное хранение в ауд. 213-а).	приспособлено*
Аудитория для самостоятельной работы студентов (ауд. 350-а)	Учебная мебель. Компьютеры в сборке (2 шт.) с возможностью просмотра видеоматериалов и презентаций, доступом к сети «Интернет», электронным образовательным и информационным ресурсам, базе данных электронного каталога НИ РХТУ, системе управления учебными курсами Moodle. Принтер	приспособлено*

* Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья есть возможность проводить лекционные занятия и занятия семинарского типа на 1-ых этажах учебных корпусов. Возле входных дверей в учебные корпуса установлен звонок в дежурную сотрудицу. Предусмотрены широкие дверные проемы. Имеются специализированные кабинеты для самостоятельной и индивидуальной работы, оснащенные ПК.

Программное обеспечение

1. Операционная система - MS Windows 7, бессрочная лицензия в рамках подписки Azure Dev Tools for Teaching (бывший Microsoft Imagine Premium (бывший DreamSpark - [The Novomoskovsk university \(the branch\)](http://e5.onthefhub.com/WebStore/Welcome.aspx?vsro=8&ws=9f5a10ad-c98b-e011-969d-0030487d8897) - EMDEPT - DreamSpark Premium <http://e5.onthefhub.com/WebStore/Welcome.aspx?vsro=8&ws=9f5a10ad-c98b-e011-969d-0030487d8897>. Номер учетной записи e5: 100039214))
2. MS Word, MS Excel, MS PowerPoint из пакета MS Office 365A1 распространяется под лицензией в рамках подписки Azure Dev Tools for Teaching (бывший Microsoft Imagine Premium (бывший DreamSpark - [The Novomoskovsk university \(the branch\)](http://e5.onthefhub.com/WebStore/Welcome.aspx?vsro=8&ws=9f5a10ad-c98b-e011-969d-0030487d8897) - EMDEPT - DreamSpark Premium <http://e5.onthefhub.com/WebStore/Welcome.aspx?vsro=8&ws=9f5a10ad-c98b-e011-969d-0030487d8897>. Номер учетной записи e5: 100039214))
3. Архиватор 7zip (распространяется под лицензией GNU LGPL license)
4. Adobe Acrobat Reader - ПО [Acrobat Reader DC](https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader/volume-distribution.html) и мобильное приложение Acrobat Reader являются бесплатными и доступны для корпоративного распространения (<https://acrobat.adobe.com/ru/ru/acrobat/pdf-reader/volume-distribution.html>).
5. Браузер Mozilla FireFox (распространяется под лицензией Mozilla Public License 2.0 (MPL))

Печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы:

Информационно-методические материалы: учебные пособия по дисциплине; раздаточный материал к разделам лекционного курса;

Электронные образовательные ресурсы: учебно-методические разработки в электронном виде; справочные материалы в печатном и электронном виде; кафедральная библиотека электронных изданий

14. ТРЕБОВАНИЯ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел дисциплины	Основные показатели оценки	Формы и методы контроля и оценки*
Раздел 1. Введение. Объект и предмет изучения «Сервисологии».	Знать: - основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности	yo
Раздел 2. Исторические этапы развития услуг в различных странах мира	- основные подходы к классификации потребностей человека	yo
Раздел 3. Развитие услуг в России.	- историю развития сервиса, сервисной деятельности	yo
Раздел 4. Представления о человеке и его потребностях в различные исторические эпохи.	- этику сферы обслуживания, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания	yo
Раздел 5. Человек как социальное и биологическое существо.	- структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов	yo
Раздел 6. Социальное действие, взаимодействие, поведение человека.	- принципы классификации услуг и их характеристики; - методологические основы и междисциплинарный характер сервисной деятельности	yo
Раздел 7. Теории классификации потребностей.	Студент должен: Уметь: - оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребностей	yo
Раздел 8. Классификация потребностей в экономическом аспекте	- соблюдать требования профессиональной этики и этикета	yo
Раздел 9. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе	- работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности	yo
Раздел 10. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей. Часть 1. Факторы внешнего влияния на потребителя	- определять роль и специфику сервисной деятельности в структуре социальных и культурных отношений в обществе	yo
Раздел 11. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей. Часть 2. Факторы внутреннего влияния на потребителя	Студент должен: Владеть: - навыками создания оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов	yo
Раздел 12. Процесс	- основами профессиональной этики и этикета - навыками построения моделей бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности	yo

обслуживания потребителей	- навыками использования методов анализа взаимосвязи сервисной деятельности с экономической конъюнктурой России - навыками управления качеством услуг	
Раздел 13. Процесс принятия потребительских решений.		уо
Раздел 14. Качество и безопасность услуг. Культура сервиса.		уо
Раздел 15. Защита прав потребителя. История возникновения и развития общественного движения		уо
Раздел 16. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.		уо
Раздел 17. Развитие сервисной деятельности в современной России.		уо, КР(ИЗ), Т

*уо – оценка при устном опросе

ДЗ – оценка за выполнение домашней работы (подготовка доклада)

Т – выполнение теста

КР(ИЗ) – оценка за контрольную работу

АННОТАЦИЯ
рабочей программы дисциплины
Б1.О.20 «Сервисология и сервисная деятельность»

1 Общая трудоемкость (з.е./ час): 4/144. Контактная работа 16,3 часов, из них: лекционные 8, практические занятия 8. Самостоятельная работа студента 119 часов. Форма промежуточного контроля: экзамен. Дисциплина изучается на 1 курсе во 2 семестре.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисология и сервисная деятельность» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 1 Дисциплины (модули). Является обязательной для освоения во 2 семестре на 1 курсе.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции полученные студентами в ходе освоения следующих дисциплин: «Деловые коммуникации», «История (история России, всеобщая история)».

3 Цель и задачи освоения учебной дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов знаний о человеке, генезисе его потребностей, средствах и способах формирования новых потребностей, форм удовлетворения социальных и культурных потребностей и их связи со сферой оказания услуг.

Задачами преподавания дисциплины являются:

- приобретение знаний о теоретических основах сервисной деятельности, связанной с интегративной природой мировой практики сервиса, с ростом ее значения в экономике и социальном развитии мира,
- получение определенного уровня умений исследовать зависимости сервисной деятельности от географических и демографических факторов, а также социальной структуры общества;
- приобретение и формирование навыков формирования инфраструктуры сервиса в зависимости от потребностей человека как социального и биологического существа.

4 Содержание дисциплины

Введение. Объект и предмет изучения «Сервисологии». Исторические этапы развития услуг в различных странах мира. Развитие услуг в России. Представления о человеке и его потребностях в различные исторические эпохи. Человек как социальное и биологическое существо. Социальное действие, взаимодействие, поведение человека. Теории классификации потребностей. Классификация потребностей в экономическом аспекте. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей. Часть 1. Факторы внешнего влияния на потребителя. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей. Часть 2. Факторы внутреннего влияния на потребителя. Процесс обслуживания потребителей. Процесс принятия потребительских решений. Качество и безопасность услуг. Культура сервиса. Защита прав потребителя. История возникновения и развития общественного движения. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Развитие сервисной деятельности в современной России.

5 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими компетенциями и индикаторами достижения компетенций:

Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2):

- определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними и ожидаемые результаты их решения (УК-2.1);
- выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач (УК-2.4);
- представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования (УК-2.5).

Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3):

- оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий (ОПК-3.1);
- обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами (ОПК-3.2);
- обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством (ОПК-3.3).

В результате сформированности компетенции студент должен:

Знать:

- основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности
- основные подходы к классификации потребностей человека
- историю развития сервиса, сервисной деятельности
- этику сферы обслуживания, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания
- структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов
- принципы классификации услуг и их характеристики;
- методологические основы и междисциплинарный характер сервисной деятельности

Уметь:

- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребностей
- соблюдать требования профессиональной этики и этикета
- работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности
- определять роль и специфику сервисной деятельности в структуре социальных и культурных отношений в обществе

Владеть:

- навыками создания оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов
- основами профессиональной этики и этикета
- навыками построения моделей бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности
- навыками использования методов анализа взаимосвязи сервисной деятельности с экономической конъюнктурой России
- навыками управления качеством услуг

6. Виды учебной работы и их объем*Семестр I*

Вид учебной работы	Объем, акад. ч.	в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
Общая трудоемкость дисциплины	144	6
Контактная работа обучающегося с педагогическими работниками (всего)	16,3	
Контактная работа - аудиторные занятия:	16	6
Лекции	8	2
Практические занятия (ПЗ)	8	4
Лабораторные работы (ЛР)	-	-
Контактная самостоятельная работа	-	-
Контактная работа - промежуточная аттестация	0,3	-
Самостоятельная работа	127,7	-
Самостоятельное изучение разделов дисциплины	119	-
Форма(ы) контроля:	Экзамен	
Подготовка к экзамену.	8,7	-