

**СОГЛАСОВАНО**  
 Декан факультета туризма и сервиса  
 С.М. Романов.  
 08.08.2019 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Сервисология и сервисная деятельность

Шифр и направление подготовки	43.03.01 Сервис
Квалификация (степень) выпускника	бакалавр
Профиль подготовки бакалавра	Сервис транспортных средств
Форма обучения	очная
Выпускающая кафедра	Управления и технологий в туризме и сервисе
Кафедра-разработчик рабочей программы	Управления и технологий в туризме и сервисе
Год набора	2019

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лабора- т. занятия, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП (час.)	КРЗ	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
<b>ОФО</b>								
3	108/3	18	18	-	72	-	-	Зачет
4	144/4	18	36	-	54	+/-	-	Экзамен (36)
<b>Итого:</b>	<b>252/7</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	-	<b>126</b>	<b>+/-</b>	-	<b>Зачет; Экзамен (36)</b>

Сочи 2019 г.

Рабочая программа по дисциплине «Сервисология и сервисная деятельность» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» № 514 от 08.06.2017.

Рабочую программу составила:  
Удотова О.А., к.т.н., доцент кафедры УТТС



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА**

на заседании кафедры управления и технологий в туризме и сервисе

Протокол № 1 от «30» 08 2019 г.

Заведующий кафедрой



С.В. Гриненко

Руководитель ОПОП



А.А. Попов

Рабочая программа одобрена на заседании Учебно-методического совета направления «Сервис»

Протокол № 1 от «30» 08 2019 г.

Председатель УМСН



Л.Н. Приходько

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям

Отдел качества образования и методического обеспечения

  
подпись

*Васильченко*  
ФИО *В.В.*

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2020/2021 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «01» 09 2020 г.

В программу внесены дополнения и изменения:

Кафедра-разработчик – **сервиса и индустрии питания.**

Выпускающая кафедра – **сервиса и индустрии питания.**

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

5.3 Особенности преподавания дисциплины

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

И.о. заведующего кафедрой СИП



О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 2021/2022 учебный год, протокол № 1 заседания кафедры от «31» 08 2021 г. без изменений.

Заведующий кафедрой



О.А. Удотова

Рабочая программа переутверждена на 20\_\_\_/20\_\_\_ учебный год, протокол №\_\_\_ заседания кафедры от « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

В программу внесены дополнения и(или) изменения \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой

\_\_\_\_\_   
подпись

\_\_\_\_\_   
ФИО

## СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО 3++ .....	5
3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	6
4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....	9
4.1 Тематический план дисциплины .....	9
4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	19
4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине .....	21
5 УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ .....	24
5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины .....	24
5.2 Организация самостоятельной работы студента (СРС) по дисциплине .....	25
5.3 Особенности преподавания дисциплины .....	25
5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	26
5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья .....	26
Приложение. АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....	28

## 1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Сервисология и сервисная деятельность» является формирование у студентов системы знаний о человеке и его потребностях, сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.

Основные задачи дисциплины:

- сформировать у студентов систему знаний о динамике потребностей;
- выработать у студентов представления о содержании сервисной деятельности в современном обществе;
- познакомить студентов со стандартами сервисного обслуживания;
- познакомить студентов со спецификой деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека;
- сформировать у студентов умения сегментировать потребительский рынок сервисных услуг;
- познакомить студентов с ролью современных инновационных технологий в создании услуг сферы сервиса транспортных средств.

## 2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ 43.03.01 СЕРВИС

Дисциплина «Сервисология и сервисная деятельность» относится к Блоку 1 «дисциплины (модули)» обязательной части учебного плана.

Таблица 1

Наименование категории (группы) компетенций	Код и наименование компетенции	Предшествующие дисциплины	Последующие дисциплины
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>			
Управление	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	нет, так как дисциплина начинает формирование компетенции	Менеджмент в сфере услуг
Право	ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	нет, так как дисциплина начинает формирование компетенции	Метрология, стандартизация и сертификация

### 3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

В результате освоения дисциплины «Сервисология и сервисная деятельность» студент должен обладать знаниями, умениями и владениями согласно табл. 2.

Таблица 2

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>			
Управление	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	<p><u>Знать</u>: теоретические основы, виды и формы сервисной деятельности; основные правила обслуживания потребителей; квалификационные и личностные требования к персоналу сферы сервиса (З-ОПК-2.1).</p> <p><u>Уметь</u>: определять особенности деятельности фирм по оказанию сервисных услуг, направленных на удовлетворение потребностей человека, цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (У-ОПК-2.1).</p> <p><u>Владеть</u>: навыками определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (Н-ОПК-2.1).</p>

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	<p><u>Знать</u>: организационные основы сервисной деятельности; теорию организации обслуживания; разновидности услуг и их характеристику; классификацию услуг по функциональной направленности; методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (З-ОПК-2.2).</p> <p><u>Уметь</u>: сегментировать потребительский рынок сервисных услуг; применять методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности (У-ОПК-2.2).</p> <p><u>Владеть</u>: технологией реализации сервисной деятельности; умениями планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности, а также выстраивания отношений с потребителем с учетом его статуса, социальной принадлежности, этнической и общей культуры в соответствии с международными и национальными стандартами (Н-ОПК-2.2).</p>

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности	<u>Знать</u> : особенности функционирования отдельных групп услуг; требования и параметры качества услуг и обслуживания, а также требования, предъявляемые к безопасности услуг (З-ОПК-2.3). <u>Уметь</u> : применять государственные механизмы регулирования сервисной деятельности, основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000 (У-ОПК-2.3). <u>Владеть</u> : навыками использования нормативных документов, документов системы менеджмента качества в сфере сервиса в практической деятельности (Н-ОПК-2.3).
Право	ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере	<u>Знать</u> : нормативно-правовые аспекты сервисной деятельности (З-ОПК-6.1). <u>Уметь</u> : осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере (У-ОПК-6.1). <u>Владеть</u> : навыками обоснованного использования нормативных документов сферы сервиса в практической деятельности (Н-ОПК-6.1).

Компетенции и индикаторы их достижения			В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
		ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	<p><u>Знать</u>: федеральные законы и другие нормативно-правовые документы Российской Федерации о предоставлении услуг, регламентирующие сервисную деятельность (З-ОПК-6.2).</p> <p><u>Уметь</u>: давать правовую квалификацию ситуации, осуществлять поиск и анализ правового основания для принятия правильного и соответствующего сервисным правоотношениям решения (У-ОПК-6.2).</p> <p><u>Владеть</u>: в практической деятельности соблюдать предусмотренные законодательством требования, специальные условия и процедуры при предоставлении и продвижении услуг, а также положения о лицензировании отдельных видов деятельности (Н-ОПК-3.3).</p>
		ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<p><u>Знать</u>: требования, предъявляемые к документообороту и правовые особенности договорных отношений в сфере сервиса (З-ОПК-6.3).</p> <p><u>Уметь</u>: классифицировать договоры в зависимости от обязательств (по реализации товаров, по производству работ, по оказанию услуг и т.д.) (У-ОПК-6.3).</p> <p><u>Владеть</u>: навыками составления договоров в соответствии с обязательными для сторон правилами, установленными законом и иными правовыми актами (императивными нормами) (Н-ОПК-6.3).</p>

#### 4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1 Тематический план дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7зачетных единиц, 252\_часа

№ раздела, темы	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	ОФО					
		Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы				
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС	Контроль
<b>МОДУЛЬ 1 – СЕРВИСОЛОГИЯ</b>							
1	Введение в дисциплину. Сервисология: генезис, понятийный аппарат и структура курса	12	2	2	-	8	
2	Комплексный подход исследования человека как целостности	12	2	2	-	8	
3	Потребности человека в отечественной науке и культуре	12	2	2	-	8	
4	Представления о человеке как социоприродном существе	12	2	2	-	8	
5	Основные индивидуальные потребности и психофизические возможности человека, и их связь с социальной активностью	12	2	2	-	8	
6	Классические научные идеи духовно-культурной деятельности человека.	12	2	2	-	8	
7	Потребности человека и средства их удовлетворения	12	2	2	-	8	
8	Основные характеристики сервиса как сферы услуг	12	2	2	-	8	
9	Модели поведения потребителя	12	2	2	-	8	
<b>Итого (Модуль 1):</b>		<b>108</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	-	<b>72</b>	-
<b>МОДУЛЬ 2 – СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>							
1.	Природа и характер сервисной деятельности	8	2	4	-	2	

2.	Становление и развитие сервисной деятельности	8	2	4	-	2	
3.	Социально-культурная сфера	8	2	4	-	2	
4.	Психология процесса обслуживания	8	2	4	-	2	
5.	Классификация услуг	8	2	4	-	2	
6.	Теория организации обслуживания	8	2	4	-	2	
7.	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	8	2	4	-	2	
8.	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	8	2	4	-	2	
9.	Стандарты качества и сертификации услуг сферы сервиса транспортных средств	8	2	4	-	2	
10.	Курсовая работа	36				36	
11.	Экзамен	36					36
<b>Итого (Модуль 2):</b>		<b>144</b>	<b>18</b>	<b>36</b>		<b>54</b>	<b>36</b>
<b>ИТОГО:</b>		<b>252</b>	<b>36</b>	<b>54</b>	-	<b>126</b>	<b>36</b>

## 4.1.1. Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
<b>МОДУЛЬ 1 – СЕРВИСОЛОГИЯ</b>					
1	Введение в дисциплину. Сервисология: генезис, понятийный аппарат и структура курса	2	Методологические основания возникновения «Сервисологии» как учебной дисциплины. Понятийный аппарат курса. Субъекты сервисной деятельности	3-ОПК-2.1 У-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2 У-ОПК-2.2	[2; 9]
2	Комплексный подход исследования человека как целостности	2	Комплексный подход в исследовании человека. Основные теории происхождения человека.		
3	Потребности человека в отечественной науке и культуре	2	Индивидуальные и общественные потребности. Потребности человека первобытного общества. Первые цивилизации и потребности человека. Понимание потребностей в античной культуре. Религиозная концепция человека и потребности в средние века, в период Возрождения и в эпоху Просвещения.		
4	Представления о человеке как социоприродном существе	2	Виды бытия человека. Биологическое в человеке и потребности. Социальная сущность человека и потребности.		
5	Основные индивидуальные потребности и психофизические возможности человека, и их связь с социальной активностью	2	Основные классификации потребностей человека. Биологические потребности. Материальные потребности. Социальные потребности. Духовные потребности.		
6	Классические научные идеи духовно-культурной деятельности человека.	2	Деятельность и поведение человека. Потребности-предпосылки и продукт деятельности. Уровни удовлетворения потребностей.		
7	Потребности человека и средства их удовлетворения.	2	Производство и потребление: основные термины. Взгляд на потребности с точки зрения экономики. Экономические законы развития потребностей	3-ОПК-2.1 У-ОПК-2.1	[2; 9]
8	Основные характеристики сервиса как сферы услуг	2	Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Культура сервиса. Разработка стратегии взаимоотношений в процессе удовлетворения потребностей клиента. Установление контакта с клиентами.	3-ОПК-2.3 У-ОПК-2.3	[1; 2; 9]
9	Модели поведения потребителя	2	Внешние факторы, влияющие на поведение потребителя.	3-ОПК-2.2 У-ОПК-2.2	[1; 2; 9]

			Возраст и этап жизненного цикла. Род занятий и экономическое положение. Стиль жизни. Типология личности по К.Г Юнгу и покупательское поведение. Соотношение поведенческих моделей продавца и покупателя. Удовлетворение потребности.		
Итого (Модуль 1):		18			
<b>МОДУЛЬ 2 – СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>					
1	Природа и характер сервисной деятельности	2	Основные понятия и сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Специфика рынка услуг. Виды сервисной деятельности	3-ОПК-2.1 У-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2 У-ОПК-2.2	[1-9]
2	Становление и развитие сервисной деятельности	2	Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. Особенности сервисной деятельности в России		
3	Социально-культурная сфера	2	Характеристика социально-культурной среды. Прогрессирование формы обслуживания. Культура сервиса		
4	Психология процесса обслуживания	2	Понятие «контактная зона». Тактика обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании		
5	Классификация услуг	2	Разновидности услуг и их характеристика. Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг	3-ОПК-2.3 У-ОПК-2.3 Н-ОПК-2.3 3-ОПК-6.1 У-ОПК-6.1 Н-ОПК-6.1	[1-9]
6	Теория организации обслуживания	2	Предприятия, оказывающие услуги населению. Организация процесса обслуживания		
7	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	2	Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. Особенности жизненного цикла услуги		
8	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	2	Качество услуги в сервисной деятельности. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Лицензирование услуг. Методы регулирования рынка	3-ОПК-6.1 У-ОПК-6.1 3-ОПК-6.2 У-ОПК-6.2 3-ОПК-6.3 У-ОПК-6.3	[1-9]
9	Стандарты качества и сертификации услуг сферы сервиса	2	Международные и российские стандарты в сфере гостеприимства. Требования ВТО.		

	транспортных средств		Особенности их внедрения и поддержания.		
Итого (Модуль 2):		18			
ИТОГО:		36			

#### 4.1.2. Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
<b>МОДУЛЬ 1 – СЕРВИСОЛОГИЯ</b>					
1	Сервисология как наука	2	Получение тем для выполнения исследовательской работы ( <i>подбор материала по определенной проблеме</i> ). Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Сервисология как наука	Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	[2; 9]
2	Человек как предмет познания. Комплексный подход исследования человека как целостности.	2	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Человек как предмет познания. Комплексный подход исследования человека как целостности. Презентации докладов с их обсуждением		
3	Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли.	2	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли. Презентации докладов с их обсуждением		
4	Концепции потребностей в философии	2	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Концепции потребностей в философии. Презентации докладов с их обсуждением		
5	Социально-психологический анализ потребностей и методы сервисной деятельности.	2	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Социально-психологический анализ потребностей и методы сервисной деятельности. Презентации докладов с их обсуждением		
6	Потребности-предпосылки и продукт деятельности	2	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Потребности-предпосылки и продукт деятельности. Презентации докладов с их обсуждением		

7	Индивидуальные особенности потребителя как основа его запросов и потребностей.	2	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Индивидуальные особенности потребителя как основа его запросов и потребностей. Презентации докладов с их обсуждением	Н-ОПК-2.1	[2; 9]
8	Экономический анализ человеческих потребностей	2	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Экономический анализ человеческих потребностей. Презентации докладов с их обсуждением	Н-ОПК-2.3	[1; 2; 9]
9	Рекреационная деятельность и рекреационные потребности человека. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей.	2	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Рекреационная деятельность и рекреационные потребности человека. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей. Презентации докладов с их обсуждением	Н-ОПК-2.2	[1; 2; 9]
Итого (Модуль 1):		18			

### МОДУЛЬ 2 – СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

1	Природа и характер сервисной деятельности	4	Получение тем для выполнения исследовательской работы (подбор материала по определенной проблеме). Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Природа и характер сервисной деятельности	Н-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.2	[1-9]
2	Становление и развитие сервисной деятельности	4	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Становление и развитие сервисной деятельности. Презентации докладов с их обсуждением		
3	Социально-культурная сфера	4	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Социально-культурная сфера. Презентации докладов с их обсуждением		
4	Психология процесса обслуживания	4	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Психология процесса обслуживания.. Презентации докладов с их обсуждением		
5	Классификация услуг	4	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Классификация услуг Презентации докладов с их обсуждением	Н-ОПК-2.3 Н-ОПК-6.1	[1-9]
6	Теория организации обслуживания	4	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по		

			теме: Теория организации обслуживания. Презентации докладов с их обсуждением		
7	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	4	Примеры инновационного менеджмента в сервисной деятельности. Классификация гостиниц. Основные сервисные службы гостиницы. Производство и реализация гостиничных услуг. Хостел-сервисная услуга молодым путешественникам. Презентации докладов с их обсуждением		
8	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	4	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности. Презентации докладов с их обсуждением	Н-ОПК-6.1 Н-ОПК-6.2 Н-ОПК-6.3	[1-9]
9	Стандарты качества и сертификации услуг сферы сервиса транспортных средств	4	Изучение международных и российских стандартов в сфере гостеприимства и особенностей их внедрения и поддержания. Презентации докладов с их обсуждением		
Итого (Модуль 2):		36			
ИТОГО:		54			

#### 4.1.3. Лабораторные занятия - не предусмотрены учебным планом

#### 4.1.4. Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Объем, часов	Краткое содержание занятия	Формируемые ЗУН	Ссылки на литературу
<b>МОДУЛЬ 1 – СЕРВИСОЛОГИЯ</b>					
1	Введение в дисциплину. Сервисология: генезис, понятийный аппарат и структура курса	8	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к экзамену	3-ОПК-2.1 У-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.2	[2; 9]
2	Комплексный подход исследования человека как целостности	8	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к экзамену		
3	Потребности человека в отечественной науке и культуре	8	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к экзамену		
4	Представления о человеке как	8	Проработка студентами теоретического материала по		

	социоприродном существе		конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к экзамену		
5	Основные индивидуальные потребности и психофизические возможности человека, и их связь с социальной активностью	8	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе; решение задач по темам. Оформление конспектов лекций. Подготовка к экзамену		
6	Классические научные идеи духовно-культурной деятельности человека.	8	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к экзамену		
7	Потребности человека и средства их удовлетворения.	8	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе; решение задач по темам. Оформление конспектов лекций. Подготовка к экзамену	3-ОПК-2.1 У-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.1	[2; 9]
8	Основные характеристики сервиса как сферы услуг	8	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к экзамену	3-ОПК-2.3 У-ОПК-2.3 Н-ОПК-2.3	[1; 2; 9]
9	Модели поведения потребителя	8	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к экзамену	3-ОПК-2.2 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.2	[1; 2; 9]
Итого (Модуль 1):		72			
<b>МОДУЛЬ 2 – СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>					
1	Природа и характер сервисной деятельности	2	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания	3-ОПК-2.1 У-ОПК-2.1 Н-ОПК-2.1 3-ОПК-2.2 У-ОПК-2.2 Н-ОПК-2.2	[1-9]
2	Становление и развитие сервисной деятельности	2	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания. Выполнение курсовой работы		
3	Социально-культурная сфера	2	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе.		

			Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания. Выполнение курсовой работы		
4	Психология процесса обслуживания	2	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания. Выполнение курсовой работы		
5	Классификация услуг	2	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания. Выполнение курсовой работы	3-ОПК-2.3 У-ОПК-2.3 Н-ОПК-2.3 3-ОПК-6.1 У-ОПК-6.1 Н-ОПК-6.1	[1-9]
6	Теория организации обслуживания	2	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания. Выполнение курсовой работы		
7	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	2	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания. Выполнение курсовой работы		
8	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	2	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания. Выполнение курсовой работы		
9	Стандарты качества и сертификации услуг сферы сервиса транспортных средств	2	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка презентации доклада индивидуального задания.	3-ОПК-6.1 У-ОПК-6.1 Н-ОПК-6.1 3-ОПК-6.2 У-ОПК-6.2 Н-ОПК-6.2 3-ОПК-6.3 У-ОПК-6.3 Н-ОПК-6.3	[1-9]
10	Курсовая работа	36	Выполнение курсовой работы		

				3-ОПК-2.3 У-ОПК-2.3 Н-ОПК-2.3 3-ОПК-6.1 У-ОПК-6.1 Н-ОПК-6.1 3-ОПК-6.2 У-ОПК-6.2 Н-ОПК-6.2 3-ОПК-6.3 У-ОПК-6.3 Н-ОПК-6.3	
Итого (Модуль 2):	54				
ИТОГО:	126				

#### 4.1.5. Интерактивные формы занятий в соответствии с учебным планом отсутствуют

### 4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### 4.2.1. Литература

1. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность : учебник для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению 230000 "Специальности сервиса", и для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования, обучающихся по направлениям 100100 "Сервис", 071400 "Социально-культурная деятельность" / В. Г. Велединский. - Москва : КНОРУС, 2010. - 176 с. - ISBN 978-5-406-00222-3. – Текст : непосредственный.

2. Даниленко, Н. Н. Сервисология : учебное пособие / Н. Н. Даниленко, Н. В. Рубцова ; Министерство образования и науки Российской Федерации ФГАУ "Федеральный институт развития образования". - Москва : КНОРУС, 2019. - 219 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-406-06913-4. – Текст : непосредственный.

3. Манюхин И.С. Сервисная деятельность : конспект лекций / И.С. Манюхин. — Электрон. текстовые данные. — Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — 978-5-9585-0584-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Назаркина В.А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В.А. Назаркина, Ю.О. Владыкина, Б.И. Штейнгольц. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 100 с. — 978-5-7782-2529-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

5. Резник Г.А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 202 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — [www.dx.doi.org/10.12737/2680](http://www.dx.doi.org/10.12737/2680). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/967867> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

6. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znanium.com/catalog/product/430365> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html> (дата обращения: 24.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

8. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 174 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – URL: <http://znanium.com/catalog/product/1007976> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

9. Таранова, И. В. Сервисология : учебник / И. В. Таранова, А. В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 296 с. - ISBN 978-5-9596-0863-7. - URL: <http://znanium.com/catalog/product/514626> (дата обращения: 04.06.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

#### **4.2.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

##### **4.2.3. Нормативные документы**

1. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (в ред. Федерального закона от 9 января 1996 г. №2-ФЗ);

2. Федеральный закон «О лицензировании отдельных видов деятельности» от 8 августа 2001 г. №128-ФЗ.

3. ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 23 октября 2014 г. N 1393-ст);

4. ГОСТ Р 53423—2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 3 ноября 2009 г. N 496-ст);

5. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации";

6. Постановление Госстандарта России «О введении в действие Системы добровольной сертификации продукции Госстандарта России» от 4 ноября 2000 г. №76;

7. Постановление Госстандарта России «Об отмене Правил по сертификации туристских услуг и услуг гостиниц» от 28 июля 2000 г. №53 (с изменениями от 14 сентября 2000 г.);

8. Постановление Правительства РФ «О внесении изменений в перечень товаров, подлежащих обязательной сертификации, в перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, и в перечень продукции, соответствие которой может быть подтверждено декларацией о соответствии» от 29 апреля 2002 г. №287. 11. Постановление Правительства РФ «О лицензировании отдельных видов деятельности» 11 апреля 2000 г. №326 (с изменениями от 17 ноября 2000 г.);

9. Постановление Правительства РФ «Об утверждении перечня товаров, подлежащих обязательной сертификации, и перечня работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации» (в ред. постановлений Правительства РФ от 24 мая 2000 г. №403, от 3 января 2002 г. №3);

10. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. N 1612-ст);

11. ГОСТ Р 50645-94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования (ГОСТ Р от 08 декабря 2011 года №54604-2011);

12. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования (введен Приказом Росстандарта от 11 ноября 2014 г. N 1542-ст);

13. Стандарт ISO 9000:2000 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь».

14. Стандарт ISO 9001:2000 «Системы менеджмента качества. Требования».

15. Стандарт ISO 9004:2000 (R) «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»

##### **4.2.4. Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники**

Студентам обеспечивается доступ к базам данных и библиотечным фондам университета. СГУ обеспечивает оперативный обмен информацией с отечественными и зарубежными вузами и

организациями с соблюдением требований законодательства Российской Федерации об интеллектуальной собственности и международных договоров Российской Федерации в области интеллектуальной собственности, а также доступ обучающихся к информационным справочным и поисковым системам.

В частности, обеспечивается доступ к следующим электронно-библиотечным системам и базам данных:

1. Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. – Сочи, [2017- ]. – URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.
2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3. SpringerNature : полнотекстовая база данных / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. – URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4. IPRbooks : электронно-библиотечная система / ЭБС IPRbooks ; ООО «Ай Пи Эр Медиа», электронное периодическое издание «[www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru/)». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5. Znaniium.com : электронно-библиотечная система / ЭБС Znaniium.com, ООО «Научно-издательский центр Инфра-М». – Москва, [2011-]. – URL: <http://znaniium.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
7. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL: <https://polpred.com/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-]. – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
9. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Текст : электронный.
10. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 28.08.2019). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ

Зав.библиотекой



Е.С. Мысина

#### 4.3. Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущая аттестация по дисциплине осуществляется в форме устного опроса, презентаций докладов (по результатам выполнения индивидуального задания), выполнения курсовой работы. Форма промежуточной аттестации – зачет (3 семестр), курсовая работа и экзамен (4 семестр).

Содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в комплекте оценочных средств (контролирующих материалов), предназначенных для проверки соответствия уровня подготовки по дисциплине требованиям ФГОС ВО.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- вопросы к устному опросу;
- темы курсовой работы;
- темы для выполнения индивидуального задания;

- вопросы к зачету;
- вопросы к экзамену;
- примерные билеты для проведения экзамена.

Изучение рекомендуемых источников должно сопровождаться составлением краткого конспекта, самоконтролем полученных знаний путем ответов на поставленные вопросы.

В начале семестра студенты выбирают тему, в течение семестра консультируются с преподавателем по возникающим у них вопросам.

### **Вопросы к зачету**

1. Опишите структуру и раскройте функции потребностей.
2. Социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека.
3. Виды потребностей: осознанная потребность, физиологическая, психологическая, статусная потребность.
4. В чем сущность природы потребностей человека в первобытном обществе, и каково место человека в мире.
5. Раскройте взгляды античных мыслителей о человеке и его потребностях.
6. Раскройте проблемы потребностей человека в средневековой философии и в эпоху Возрождения.
7. Продемонстрируйте понимание биологических и социальных потребностей.
8. Продемонстрируйте понимание материальных и духовных потребностей.
9. Продемонстрируйте понимание индивидуальных и общественных потребностей.
10. Что понимается под потребностно-мотивационной сферой личности.
11. В чем суть теории мотивации потребностей.
12. Раскройте основные концепции сервиса, ориентированного на потребителя.
13. Опишите модели покупательского поведения человека.
14. Дайте характеристику культурным факторам, которые влияют на поведения потребителя.
15. Дайте характеристику социальным факторам, которые влияют на поведение потребителя.
16. Проанализируйте значение восприятия, обучения, мотивации как факторов внутреннего влияния на потребителя.
17. Объясните значение личностных факторов и их влияние на потребителя.
18. Объясните значение эмоций и их влияния на поведение потребителя.
19. Опишите факторы, влияющие на потребление в современной России.
20. Объясните, как влияют на потребление и сервисную деятельность религиозные традиции России.
21. Перечислите основные этапы процесса принятия потребительского решения.
22. Раскройте сущность культуры сервиса. Основные правила общения работника сферы сервиса и клиента.
23. Выявите взаимосвязь качества услуги, ожидания потребителей и их удовлетворение.
24. Охарактеризуйте культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
25. Проследите внутренние факторы – мотиваторы потребительского поведения.
26. Дайте характеристику референтным группам и семье с позиции их влияния на поведение потребителя.
27. Дайте характеристику понятиям: сервис и сервисное обслуживание.
28. Объясните двойственный (материально-гуманитарный) характер сервисной деятельности. Как это проявляется в сервисной деятельности в России и за рубежом.
29. Охарактеризуйте черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг.
30. Поясните, чем отличаются поведенческие стратегии в процессе осуществления покупок различных типов потребителей: когнитивный, независимый, новатор.

31. Дайте характеристику соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.
  32. Охарактеризуйте принятие решения относительно приобретения услуги (товара).
  33. Охарактеризуйте благоприятную атмосферу взаимоотношений на предприятии сервиса.
  34. Представьте принципиальную модель исследования поведения потребителя.
- Определите основные задачи исследования.
35. Потребности как источник активности личности.
  36. Объясните взаимосвязь потребностей и ценностей.
  37. Объясните взаимосвязь потребностей и деятельности.
  38. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека.
  39. Структура и классификация потребностей человека.
  40. Эстетическая потребность как побудительное начало создания и освоения эстетических ценностей.
  41. Модели поведения потребителя на рынке товаров и услуг.
  42. Иерархия потребностей в теории Маслоу.
  43. Воздействие рекламы на формирование потребностей и псевдопотребностей человека.
  44. Сервис как способ удовлетворения потребностей человека.
  45. Теория потребностей и практика межличностных отношений.
  46. Развитие потребностей и перспективы современной цивилизации.
  47. Теория приобретенных потребностей Д. Мак Клееланда.
  48. Образовательные потребности и их удовлетворение в современном мире.
  49. Предпосылки и причины возникновения религиозных потребностей.
  50. Соотношение понятий «человек», «индивид», «личность» и «индивидуальность».
  51. Внешние факторы поведения потребителя.
  52. Внутренние факторы поведения потребителя.
  53. Формы и методы воздействия на потребителя.
  54. Нравственные потребности человека.
  55. Регулирование потребностей.

### Экзаменационные вопросы

1. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга. Услуга как категория философская и экономическая.
2. Природа услуг. Категории услуг. Род услуг. Услуги первого и второго рода,
3. Основные характеристики услуг. Услуги как средство удовлетворения потребностей человека. Формирование рынка услуг.
4. Классификация услуг и их характеристика.
5. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса.
6. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой.
7. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.
8. Процесс обслуживания потребителей. Факторы обслуживания и показатель затрат времени.
9. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания.
10. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности
11. Качество услуги – оценка потребителя. Составляющие качества услуги.
12. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей).
13. Понятие и содержание сервисных технологий. Прогрессивные формы обслуживания.
14. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид деятельности.
15. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
16. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
17. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.

18. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
19. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою.
20. Общение как взаимовлияние. Понятие о «контактной зоне».
21. Общение как отношение. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности.
22. Культура общения и внутренняя культура человека.
23. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.
24. Влияние этнической культуры на поведение потребителя. Поликультурные общества.
25. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы.
26. Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей».
27. Правила бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг.
28. Федеральные, региональные и локальные нормативно-правовые документы.
29. Международное и российское регулирование сферы гостеприимства.
30. Стандарты качества обслуживания индустрии гостеприимства.

## **5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины**

В течение семестра студенты осуществляют учебные действия на лекционных и практических занятиях, усваивают и повторяют основные понятия. Практические занятия и самостоятельная работа студентов осуществляются в соответствии с графиком проведения занятий и самостоятельной работы студентов. Изучение дисциплины завершается экзаменом.

Чтение лекций построено на непосредственном обращении к студентам, живом общении, вовлечении студентов в обсуждение спорных вопросов. В ходе лекций рассматриваются основные понятия тем, связанные с ними теоретические и практические проблемы, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовки к практическим занятиям. Лекционный материал выдается в мультимедийной форме с использованием презентаций и учебного видеоматериала.

На первом практическом занятии по дисциплине каждый студент получает индивидуальное задание для выполнения исследовательской работы, которая докладывается и обсуждается на практическом занятии. В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, развиваются навыки ведения публичной дискуссии, умения аргументировать и защищать выдвигаемые в них положения.

При подготовке к практическому занятию студент должен уяснить цели и задачи самостоятельной работы с предлагаемыми источниками литературы в пределах исследуемой проблематики. Необходимо сопоставить позиции отдельных авторов, провести критический анализ их экспертных мнений, сформулировать аргументы для обоснования собственной точки зрения. Готовность студента к семинарскому занятию определяется исходя из информационной наполненности ответа, степени включенности в процесс обсуждения, готовности и способности выйти за пределы общепризнанной парадигмы.

Самостоятельная работа студентов включает изучение рекомендованной литературы при подготовке к практическим занятиям.

В качестве контрольно-развивающих форм: устный опрос, подготовка и презентация индивидуальной темы доклада.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу, ответить на вопросы и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

### **Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.**

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения основной и дополнительной литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

### **Методические рекомендации студентам по подготовке докладов.**

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 7-10 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Промежуточная аттестация может быть выставлена студенту по результатам текущей аттестации и (или) по результатам федерального интернет тестирования (ФЭПО, интернет тренажеры).

## **5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине**

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему и итоговому контролю. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый бакалавр обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на практических занятиях.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы студента выступают:

для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- учебно-исследовательская работа;
- использование компьютерной техники и Интернета и др. при выполнении творческих домашних заданий.

для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекций (обработка текста);
- повторная работа над учебным материалом (электронного учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа на вопросы промежуточного контроля;
- составление таблиц для систематизации учебного материала;
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.);
- подготовка сообщений на практическом занятии и др.

для формирования умений и навыков:

- подготовка сообщений по заданным темам;
- решение ситуационных (профессиональных) заданий;

Проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение состоит в изучении, конспектировании и анализе литературных источников.

Методические рекомендации по самостоятельному изучению вопросов тем дисциплины:

1. Необходимо прочитать литературные источники, проанализировать качество и полноту изложения материала по изучаемым вопросам в литературных источниках.

4. Рекомендуются письменно составить свои вопросы к тексту (не менее трех).

5. Рекомендуются дать собственные комментарии позиции автора(ов) литературного источника, согласие или несогласие с автором(ами), аргументацию своей интерпретации.

6. Контроль выполнения внеаудиторной самостоятельной работы осуществляется на практических занятиях, индивидуальных и групповых консультациях, экзамене.

### **5.3 Особенности преподавания дисциплины**

Преподавание дисциплины ведется в форме лекционных и практических занятий.

Преподавание дисциплины ведется с применением элементов следующих видов

образовательных технологий: традиционного (объяснительно-иллюстративного) и развивающего (проблемного) обучения: 1) чтение лекций с применением аудиовизуальных технических средств; 2) проведение практических занятий с обсуждением вопросов лекции, решением проблемных ситуаций.

Преподавание дисциплины ведется с применением:

1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам;

2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати;

3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций.

Методами изучения дисциплины являются: чтение лекций с разбором проблемных ситуаций, организация дискуссий при разборе конкретных ситуаций, самостоятельное изучение вопросов по темам дисциплины. Способами изучения дисциплины являются: участие студентов в решении проблем при прослушивании лекций, подготовка к практическим занятиям, участие в дискуссии при обсуждении проблемных ситуаций.

Курсовая работа и индивидуальные задания выполняются с целью закрепления, расширения и углубления изучаемого материала на основе поиска требуемой информации. Темы индивидуальных заданий выдаются отдельно каждому студенту. По результатам, выполнения которых студенты выступают с докладами на практических занятиях.

Проведение всех видов занятий (лекционные, практические, лабораторные и т.д.) при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применения электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

### **5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Лекционные занятия: комплект электронных презентаций/слайдов, аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

2. Практические занятия: презентационная техника (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакеты ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы).

3. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

1. Microsoft Windows 7 Home Basic. Трёхсторонний договор по проекту Темпус №530529-TEMPUS-1-2012-1-ES-TEMPUS-JPCR. Накладная №32 от 07.10.2013 г. Бессрочная лицензия

2. Справочно-правовая система КонсультантПлюс – Артикул правообладателя КонсультантПлюс. Лицензионный договор №392-4572 (73/19д) от 15.02.2019 г.

3. Kaspersky Endpoint Security – Лицензионный договор №ВК (ИКЗ 181232005119923200100100070010000000) № 101/18д от 02.03.2018 г. Срок действия обновлений – по 30.03.2019, Лицензионный договор №04-S00310L (92/19д) от 01.03.2019 г. Срок действия обновлений – по 28.03.2020 г.

3. Microsoft Powerpoint Viewer – Бесплатное ПО, свободно распространяемое.

4. Архиватор 7-Zip – Бесплатное ПО, свободно распространяемое.

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, в том числе: Skype, Zoom, Big Blue Button, Moodle, WhatsApp.

## **5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype), что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого материально-технического оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации.

**43.03.01 Сервис  
бакалавриат  
Профиль «Сервис транспортных средств»**

**АННОТАЦИЯ**

рабочей программы дисциплины  
**Б1.О.25 «Сервисология и сервисная деятельность»**  
дисциплина обязательной части,  
форма обучения – очная

Составитель аннотации – Удотова О.А., к.т.н., доцент кафедры УТТС

<b>Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)</b>	7/252
<b>Цель изучения дисциплины</b>	формирование у студентов системы знаний о человеке и его потребностях, сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания, принципах формирования новых услуг с учетом инноваций в технике, технологии, социально-экономической сфере.
<b>Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)</b>	<p><b>МОДУЛЬ 1 – СЕРВИСОЛОГИЯ</b> Введение в дисциплину. Сервисология: генезис, понятийный аппарат и структура курса. Комплексный подход исследования человека как целостности. Потребности человека в отечественной науке и культуре. Представления о человеке как социоприродном существе. Основные индивидуальные потребности и психофизические возможности человека, и их связь с социальной активностью. Классические научные идеи духовно-культурной деятельности человека. Потребности человека и средства их удовлетворения. Основные характеристики сервиса как сферы услуг. Модели поведения потребителя.</p> <p><b>МОДУЛЬ 2 – СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b> Природа и характер сервисной деятельности. Становление и развитие сервисной деятельности. Социально-культурная сфера. Психология процесса обслуживания. Классификация услуг. Теория организации обслуживания. Характеристика инноваций в сервисной деятельности. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности. Стандарты качества и сертификации услуг сферы сервиса транспортных средств</p>
<b>Формируемые компетенции (коды)</b>	<p>ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;</p> <p>ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>
<b>Коды и наименование индикатора достижения компетенции</b>	<p>ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;</p> <p>ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;</p> <p>ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;</p> <p>ОПК-6.1 Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере;</p> <p>ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о</p>

	предоставлении услуг; ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
<b>Наименование дисциплины, необходимых для освоения данной дисциплины</b>	Предшествующих дисциплин нет, так как дисциплина начинается формирование компетенции
<b>Образовательные технологии</b>	Преподавание дисциплины ведется с применением: 1. Информационных технологий: использование электронных образовательных ресурсов (электронный конспект) при подготовке к лекциям и практическим работам; 2. Привлечением нормативных правовых источников, материалов исследований и периодической научной печати; 3. Интерактивных технологий: разбор конкретных ситуаций.
<b>Формы текущего контроля успеваемости</b>	Устный опрос, индивидуальное задание, выполнение курсовой работы
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	Зачет (3 семестр); экзамен (4 семестр)

Зав.кафедрой УТТС \_\_\_\_\_



С.В. Гриненко