

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования
«Сочинский государственный университет»

СОГЛАСОВАНО
Декан факультета ИИЦТ



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УРиКОД



А.В. Иваненко

03 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Сервисология и сервисная деятельность

Шифр и направление подготовки

43.03.01 Сервис

Квалификация (степень) выпускника

бакалавр

Профиль подготовки

Сервис транспорта и объектов городской
инфраструктуры

Форма обучения

очная

(очная, заочная, очно-заочная)

Выпускающая кафедра

Строительства и сервиса

(название)

Кафедра-разработчик рабочей
программы

Строительства и сервиса

(название)

Год набора

2023

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	Лаборат. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
3	108/3	18	18	-	72	-	Зачет
4	216/6	18	36	-	126	+	Экзамен (36)
Итого:	324/9	36	54	-	198	+	Зачет; Экзамен (36)

Сочи 2023 г.

Лист согласования рабочей программы дисциплины «Сервисология и сервисная деятельность»

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

Удотова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА:

Заведующий кафедрой СиС

Удотова

О.А. Удотова

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ

Власов

Омиченко В.В.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям:

Отдел качества образования и
методического обеспечения

Власов

подпись

Васильченко В.В.

Ф.И.О.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2024/2025 учебный год от «04» марта 2024 г. без изменений.

Заведующий кафедрой



О.А. Удотова

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 и объектов городской инфраструктуры.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ (СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

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

Таблица 1 – Дисциплины, участвующие в формировании компетенции

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
Общепрофессиональные компетенции	
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Городская инфраструктура Сервисология и сервисная деятельность
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Метрология, стандартизация и сертификация Сервисология и сервисная деятельность

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

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
Общепрофессиональные компетенции		
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	<u>Знать</u> : теоретические основы, виды и формы сервисной деятельности; основные правила обслуживания потребителей; квалификационные и личностные требования к персоналу сферы сервиса. <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. <u>Владеть</u> : навыками определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности .

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения 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	<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. <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. <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.

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения 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. <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. <u>Владеть</u>: навыками использования нормативных документов, документов системы менеджмента качества в сфере сервиса в практической деятельности.
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. <u>Уметь</u>: осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной сфере. <u>Владеть</u>: навыками обоснованного использования нормативных документов сферы сервиса в практической деятельности.

Компетенции и индикаторы их достижения		Результат обучения по дисциплине (показатели освоения компетенций)
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
	ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	<u>Знать</u>: федеральные законы и другие нормативно-правовые документы Российской Федерации о предоставлении услуг, регламентирующие сервисную деятельность. <u>Уметь</u>: давать правовую квалификацию ситуации, осуществлять поиск и анализ правового основания для принятия правильного и соответствующего сервисным правоотношениям решения. <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.
	ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<u>Знать</u>: требования, предъявляемые к документообороту и правовые особенности договорных отношений в сфере сервиса. <u>Уметь</u>: классифицировать договоры в зависимости от обязательств (по реализации товаров, по производству работ, по оказанию услуг и т.д.). <u>Владеть</u>: навыками составления договоров в соответствии с обязательными для сторон правилами, установленными законом и иными правовыми актами (императивными нормами).

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1 Тематический план дисциплины

Таблица 3 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

№ раздела, темы	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Контактная работа			СРС
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
3 семестр - Модуль 1 Сервисология						
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
10.	Зачет	-	-	-	-	-
Итого:		108	18	18	-	72
4 семестр - Модуль 2 Сервисная деятельность						
1.	Природа и характер сервисной деятельности	16	2	4	-	10
2.	Становление и развитие сервисной деятельности	16	2	4	-	10
3.	Социально-культурная сфера	16	2	4	-	10
4.	Психология процесса обслуживания	16	2	4	-	10
5.	Классификация услуг	16	2	4	-	10
6.	Теория организации обслуживания	16	2	4	-	10
7.	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	16	2	4	-	10
8.	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	16	2	4	-	10
9.	Стандарты качества и сертификации услуг сферы сервиса транспортных средств и объектов городской инфраструктуры	16	2	4	-	10
10.	Курсовая работа	36	-	-	-	36
11.	Экзамен	36	-	-	-	-
Итого:		216	18	36	-	126
ИТОГО:		324	36	54	-	198

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
3 семестр - Модуль 1 Сервисология		
1	Введение в дисциплину. Сервисология: генезис, понятийный аппарат и структура курса	Методологические основания возникновения «Сервисологии» как учебной дисциплины. Понятийный аппарат курса. Субъекты сервисной деятельности
2	Комплексный подход исследования человека как целостности	Комплексный подход в исследовании человека. Основные теории происхождения человека.
3	Потребности человека в отечественной науке и культуре	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	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	Основные классификации потребностей человека. Биологические потребности. Материальные потребности. Социальные потребности. Духовные потребности.
6	Классические научные идеи духовно-культурной деятельности человека.	Деятельность и поведение человека. Потребности-предпосылки и продукт деятельности. Уровни удовлетворения потребностей.
7	Потребности человека и средства их удовлетворения.	Производство и потребление: основные термины. Взгляд на потребности с точки зрения экономики. Экономические законы развития потребностей
8	Основные характеристики сервиса как сферы услуг	Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Культура сервиса. Разработка стратегии взаимоотношений в процессе удовлетворения потребностей клиента. Установление контакта с клиентами.
9	Модели поведения потребителя	Внешние факторы, влияющие на поведение потребителя. 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.
4 семестр - Модуль 2 Сервисная деятельность		
1	Природа и характер сервисной деятельности	Основные понятия и сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Специфика рынка услуг. Виды сервисной деятельности
2	Становление и развитие сервисной деятельности	Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. Особенности сервисной деятельности в России
3	Социально-культурная сфера	Характеристика социально-культурной среды. Прогрессирование формы обслуживания. Культура сервиса
4	Психология процесса обслуживания	Понятие «контактная зона». Тактика обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании
5	Классификация услуг	Разновидности услуг и их характеристика. Классификация услуг по функциональной направленности. Общероссийские классификаторы услуг населению. Классификация услуг по отраслевому принципу. Комплексная классификация услуг

6	Теория организации обслуживания	Предприятия, оказывающие услуги населению. Организация процесса обслуживания
7	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	Инновационный менеджмент в сервисной деятельности. Особенности жизненного цикла услуги
8	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	Качество услуги в сервисной деятельности. Стандартизация и сертификация в управлении качеством услуг. Лицензирование услуг. Методы регулирования рынка
9	Стандарты качества и сертификации услуг сферы сервиса транспортных средств и объектов городской инфраструктуры	Международные и российские стандарты в сфере услуг сферы сервиса транспортных средств и объектов городской инфраструктуры. Требования ВТО. Особенности их внедрения и поддержания.

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
3 семестр - Модуль 1 Сервисология		
1	Сервисология как наука	Получение тем для выполнения исследовательской работы (<i>подбор материала по определенной проблеме</i>). Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Сервисология как наука
2	Человек как предмет познания. Комплексный подход исследования человека как целостности.	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.	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	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.	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	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.	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Индивидуальные особенности потребителя как основа его запросов и потребностей. Презентации докладов с их обсуждением
8	Экономический анализ человеческих потребностей	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Экономический анализ человеческих потребностей. Презентации докладов с их обсуждением
9	Рекреационная деятельность и рекреационные потребности человека.	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

	Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей.	
4 семестр - Модуль 2 Сервисная деятельность		
1	Природа и характер сервисной деятельности	Получение тем для выполнения исследовательской работы (подбор материала по определенной проблеме). Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Природа и характер сервисной деятельности
2	Становление и развитие сервисной деятельности	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Становление и развитие сервисной деятельности. Презентации докладов с их обсуждением
3	Социально-культурная сфера	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Социально-культурная сфера. Презентации докладов с их обсуждением
4	Психология процесса обслуживания	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Психология процесса обслуживания.. Презентации докладов с их обсуждением
5	Классификация услуг	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Классификация услуг Презентации докладов с их обсуждением
6	Теория организации обслуживания	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Теория организации обслуживания. Презентации докладов с их обсуждением
7	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	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	Выполнение практических заданий в рабочей тетради по теме: Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности. Презентации докладов с их обсуждением
9	Стандарты качества и сертификации услуг сферы сервиса транспортных средств и объектов городской инфраструктуры	Изучение международных и российских стандартов в сфере услуг сферы сервиса транспортных средств и объектов городской инфраструктуры и особенностей их внедрения и поддержания. Презентации докладов с их обсуждением

4.1.3 Лабораторные занятия не предусмотрены учебным планом

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
3 семестр - Модуль 1 Сервисология		
1.	Введение в дисциплину. Сервисология: генезис, понятийный аппарат и структура курса	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету
2.	Комплексный подход исследования человека как целостности	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету
3.	Потребности человека в отечественной науке и культуре	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету

4.	Представления о человеке как социоприродном существе	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету
5.	Основные индивидуальные потребности и психофизические возможности человека, и их связь с социальной активностью	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе; решение задач по темам. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету
6.	Классические научные идеи духовно-культурной деятельности человека.	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету
7.	Потребности человека и средства их удовлетворения	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе; решение задач по темам. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету
8.	Основные характеристики сервиса как сферы услуг	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету
9.	Модели поведения потребителя	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к зачету
4 семестр - Модуль 2 Сервисная деятельность		
1.	Природа и характер сервисной деятельности	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Подготовка к экзамену
2.	Становление и развитие сервисной деятельности	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Выполнение курсовой работы. Подготовка к экзамену
3.	Социально-культурная сфера	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Выполнение курсовой работы. Подготовка к экзамену
4.	Психология процесса обслуживания	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Выполнение курсовой работы. Подготовка к экзамену
5.	Классификация услуг	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Выполнение курсовой работы. Подготовка к экзамену
6.	Теория организации обслуживания	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Выполнение курсовой работы. Подготовка к экзамену
7.	Характеристика инноваций в сервисной деятельности	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Выполнение курсовой работы. Подготовка к экзамену
8.	Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Выполнение курсовой работы. Подготовка к экзамену
9.	Стандарты качества и сертификации услуг сферы сервиса транспортных средств и объектов городской инфраструктуры	Проработка студентами теоретического материала по конспекту и учебной литературе. Оформление конспектов лекций. Выполнение курсовой работы. Подготовка к экзамену

4.1.5 Интерактивные формы занятий - не предусмотрены учебным планом

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. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — ISBN 978-5-9585-0584-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/29794.html> (дата обращения: 22.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.
4. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольд ; под редакцией В. А. Назаркина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 100 с. — ISBN 978-5-7782-2529-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/45014.html> (дата обращения: 22.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

Таблица 4 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД) и информационные справочные системы (ИИС)

№	Наименование СПБД
1	«Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - http://www.gov.ru/)
2	«Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - https://www.minfin.ru/ru/)
3	«Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - http://www.gks.ru/)
№	Наименование ИИС
1	Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

4.2.3 Нормативные документы (при наличии)

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: 22.03.2023). – Текст : электронный.

2. ScienceDirect : полнотекстовая база данных / издательство Elsevier. – URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 22.03.2023). – 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: 22.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, [2010-]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru/> (дата обращения: 22.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

5. Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система / Министерство Культуры РФ. – Москва, [2004-]. – Режим доступа: <https://rusneb.ru> (дата обращения: 22.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

6. Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, [1997-]. – URL <https://polpred.com/> (дата обращения: 22.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

7. КонсультантПлюс : справочно-правовая система / Компания «КонсультантПлюс». – Москва, [1997-].(дата обращения: 22.03.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.

8. КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа / ООО «Итеос». – Электрон. дан. – Москва, [2014-]. – URL: <https://cyberleninka.ru/> (дата обращения: 22.03.2023). – Текст : электронный.

9. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека / Компания «Научная электронная библиотека» (eLIBRARY.RU). – Москва, [2000-]. – URL: <https://elibrary.ru/> (дата обращения: 22.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.3 Текущая и промежуточная аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине.
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (зачет):

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 мыслители 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 поведение 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 влияние 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 Клеелланда.
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.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации (экзамен):

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 услуг сферы сервиса транспортных средств и объектов городской инфраструктуры.
30. Стандарты качества предоставления услуг в сфере сервиса транспортных средств и объектов городской инфраструктуры.

Примерные критерии оценивания результатов освоения дисциплины при проведении промежуточной аттестации:

Нормы оценки знаний предполагают учёт индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний, умений, уровня формирования компетенций.

В устных и письменных ответах обучающихся при выполнении практических заданий и расчетов учитываются: глубина знаний, владение необходимыми умениями (в объеме программы), логичность изложения материала, включая обобщения, выводы, соблюдение норм литературной речи, владение навыками и приемами выполнения практических заданий, подтверждение сделанных при решении практических заданий выводов соответствующими нормативными документами, правильность расчета показателей, полнота и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен/дифференцированный зачет):

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач, правильно и точно подтверждает сделанные при решении практических заданий выводы соответствующими нормативными документами, точно и правильно производит расчет показателей, демонстрирует полноту и правильность раскрытых процедур и действий в предложенном практическом задании.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ, затрудняется подтвердить сделанные при решении практических заданий выводы хотя бы одним нормативным документом, допускает ошибки при проведении расчетов показателей, неточно использует основные процедуры и действия в предложенном практическом задании.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

****Примерная шкала оценивания ответов обучающегося при проведении промежуточной аттестации по дисциплине (зачет)**

Оценка «зачтено» - ответ на вопрос билета полный и правильный, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Изложение материала при ответах на вопрос построено

грамотно, в определенной логической последовательности. Обучающийся показывает владение всеми индикаторами достижения компетенций дисциплины.

Оценка «не зачтено» - обучающийся не отвечает на вопросы или допускает грубые, существенные ошибки при ответах, Не демонстрирует владения индикаторами достижения компетенций по дисциплине.

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. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки освоения ими учебных заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать с литературой. Изучение дисциплины предполагает в том числе 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 конспект 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 литературы. В период изучения литературных источников необходимо так же вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

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

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения 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 к экзамену/зачету.

При подготовке к экзамену/зачету следует руководствоваться РПД. Студент должен иметь в виду, что некоторые вопросы, имеющиеся в программе, выносятся на самостоятельное изучение.

На экзамене/зачете студент должен показать знание содержания предмета, терминологии, умение свободно оперировать ею. При подготовке к ответу на экзамене/зачете студенту разрешено пользоваться рабочей программой дисциплины. Если студент при ответе на вопросы затрудняется с самостоятельным изложением материала, преподаватель имеет право задать ему ряд вопросов, побуждающих и направляющих студентов к полному высказыванию по данной теме, в случае, если ответы на эти вопросы исчерпывают тему, оценка за ответ не снижается. Высказывания студентов должны соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенными, доказательно раскрывать отношение отвечающего к излагаемой проблеме, выявлять

личную точку зрения на использование тех или иных положений теоретического курса в практической работе.

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

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины «Сервисология и сервисная деятельность» включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение контрольной работы по модулю «Сервисология» и курсовой работы по модулю «Сервисная деятельность».

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления и подготовки доклада с презентацией по индивидуальной теме;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине, оценка выполненной индивидуальной работы.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для СРС;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- наличие раздаточного материала, тем индивидуальных заданий, учебно-методических материалов со списком рекомендуемой литературы.

Каждый обучающийся по дисциплине обеспечен учебно-методической литературой.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

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 по вопросам к практическим занятиям, участие в дискуссии при обсуждении проблемных ситуаций.

Преподавание дисциплины опирается на современный подход к обучению и ориентируется на внесение в процесс обучения новизны, обусловленной особенностями

динамики развития жизни и деятельности, спецификой различных технологий обучения и потребностями личности, общества и государства в выработке у обучаемых социально полезных знаний, убеждений, черт и качеств характера, отношений и опыта поведения.

Проведение всех видов занятий при преподавании дисциплины, проведение консультаций, промежуточная и текущая аттестация возможна с применением 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).

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

1. Microsoft Windows
2. Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение.
3. Справочно-правовая система Консультант Плюс.
4. Kaspersky Endpoint Security.
5. Microsoft Powerpoint Viewer – 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, входящие в состав ЭИОС СГУ.

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.

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Сервисология и сервисная деятельность»**

43.03.01 Сервис

бакалавриат

Профиль «Сервис транспорта и объектов городской инфраструктуры»

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины
«Сервисология и сервисная деятельность»
дисциплина обязательной части
форма обучения – очная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	9/324
Цель изучения дисциплины	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.
Содержание дисциплины (основные темы, разделы, модули)	СЕРВИСОЛОГИЯ 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. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ 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 и объектов городской инфраструктуры
Формируемые компетенции (коды)	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью; ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сфер, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности; 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; ОПК-2.3 Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности;

	ОПК-6.1 Осуществляет поиск и применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной сфере; ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг; ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Городская инфраструктура Сервисология и сервисная деятельность Ознакомительная практика Сервисная практика Преддипломная практика
Образовательные технологии	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
Форма промежуточной аттестации <i>(экзамен, зачет с оценкой, зачет)</i>	Зачет; экзамен, защита курсовой работы