

Частное образовательное учреждение высшего образования  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИЙ  
УПРАВЛЕНИЯ И ЭКОНОМИКИ»

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

УТВЕРЖДАЮ

На заседании кафедры сервиса и  
туризма  
Протокол № 10 от 26.05.2023 г.

Первый проректор  
С.В. Авдашкевич  
28.06.2023

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина:	Б1.В.01 Сервисология
Направление подготовки:	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль):	Технология и организация внутреннего и въездного туризма
Уровень высшего образования:	Бакалавриат
Форма обучения:	очная, заочная
Разработчики:	Кандидат исторических наук, доцент Филиппова И. Г.

Санкт-Петербург  
2023

### 1. Цели и задачи дисциплины:

#### Цель освоения дисциплины:

формирование у студентов способностей разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.

#### Задачи дисциплины:

- сформировать систему знаний о человеке, как социально-природном существе; об источниках активности личности; классификации потребностей; концепциях, изучающие целостного человека; потребности в сервисе, о связи индивидуальных потребностей с социальной активностью человека, этнические потребности и др.;
- сформировать знания о методологических подходах к человеку в сфере сервиса в зависимости от психологического своеобразия потребителя и личностных проявлений профессионала в сервисной деятельности;
- сформировать навыки определения потребностей по критериям;
- выработать навыки организации контактной зоны для обслуживания потребителей, разработки элементов оптимизации сервисной деятельности;
- сформировать способности, позволяющие осуществлять выбор необходимых методов и средств процесса сервиса.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования

Планируемые результаты освоения ОП ВО (код и содержание компетенций)	Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Примечание
ПК-2 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПК-2.1 Знает технологию формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Требования к должностям «Директор туристского агентства», «Директор туроператорской организации», «Директор (управляющий) экскурсионным бюро» (ЕКС должностей руководителей, специалистов и служащих)
	ПК-2.2 Умеет организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	
	ПК-2.3 Способен вести переговоры с партнерами и согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.1. Знает технологию формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Знает понятия «сервис», «сервисная деятельность», «услуга», классификацию услуг по специфике содержания, по видам труда, по характеру распределения общественных фондов потребления, по видам потребления, по формам обслуживания, задачи работника сферы услуг на пути продвижения товара и удовлетворения потребностей клиента; сервисный продукт, психологические факторы, мотивирующие потребителя при принятии решения о покупке товара или услуги
ПК-2.2. Умеет организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг.	Умеет определять особенности рынка сферы услуг, этапы совершения заказа, факторы, влияющие на принятие решения клиентом; организовывать продажи туров; работать с возражениями клиента

Планируемые результаты обучения по ОП ВО (индикаторы достижения компетенций)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-2.3. Способен вести переговоры с партнерами и согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	Владеет методами разрешения конфликтов

### 3. Содержание, объем дисциплины и формы проведения занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Компетенции	Оценочные средства текущего контроля		
			ЗНАТЬ	УМЕТЬ	ВЛАДЕТЬ
			ПК-2.1	ПК-2.2	ПК-2.3
1	Введение в предмет. Сервис и сервисная деятельность. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность.	ПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
2	Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.	ПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
3	Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей	ПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
4	Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека	ПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №1 (20)
5	Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя в контексте его типологических особенностей	ПК-2	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Доклад, сообщение/ Реферат №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
6	Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей	ПК-2	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
7	Психология и тактика процесса обслуживания потребителя	ПК-2	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №1 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
8	Сервис в туризме	ПК-2	Коллоквиум/ Проект (групповой проект) №1 (20)	Собеседование, опрос/ Контрольная работа №2 (10)	Деловая и (или) ролевая игра/Кейс-задача №2 (20)
<b>Количество баллов (100 баллов):</b>			100		

Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа
<b>Тема 1:</b> Введение в предмет. Сервис и сервисная деятельность. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность.

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p>Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины. Понятия «сервис», «сервисная деятельность», «услуга». Сфера услуг, материальные и нематериальные услуги, прослеживаются особенности нематериальных. Классификация услуг по специфике содержания, по видам труда, по характеру распределения общественных фондов потребления, по видам потребления, по формам обслуживания. Рассматриваются услуги в аспекте их качества, изучается культура сервиса. Прослеживается психологическая культура сервиса, рассматриваются типы темперамента клиента и работника сферы услуг, прослеживаются особенности их взаимодействия.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Сервис и сервисная деятельность. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 2:</b> Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны. Функции сервисной деятельности. Свойства сервиса, которые сближают его с промышленным производством. Непроизводственная сфера жизни человека. Состав производственной системы. Понятие «субъекта сервисной деятельности». Характерные признаки предприятий сферы сервиса. Характеристика предприятия сферы сервиса как производственной системы. Факторы, определяющие модель экономического потенциала. Характеристика структуры сервисного предприятия. Преимущества средних, малых и сверхмалых предприятий в сфере сервиса. Место малого предприятия в рыночной экономике. Структура сервисного предприятия. Сервисный продукт.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 3:</b> Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей</p> <p>Понятие о человеке, структурная характеристика подходов к сущности человека. Взгляд на человека и его потребности в исторической ретроспективе: Философы древнего мира и Средневековья о человеческих потребностях (Гераклит, Демокрит, Ксенофонт, Аристотель, Платон, Сократ, Протагор, Эпикур, гедонизм Аристипа, антигедонизм Сенеки). Древнеиндийская философия (Веды и Упанишад), философия древнего Китая (Конфуций). Средневековые философы – теологи Августин, Фома Аквинский. Философы Нового Времени и мыслители Просвещения о природе и сущности потребностей. Новое Время (Ф. Бэкон, Т. Гоббс, этическое учение Д. Локка). Просветители второй половины 18 века (Монтескье, Вольтер, Руссо, Гольбах). Буржуазная классическая политэкономия о потребностях и потреблении (А. Смит, Д. Рикардо).</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей.</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 4:</b> Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека</p> <p>Взгляд на человека у ряда современных психологов, многообразие значений понятия личности в психологии. Общие положения понятия. Основные компоненты теорий личности (структура, мотивация, развитие, здоровье). Основные положения, отражающие фундаментальные различия на природу человека у ряда персонологов. Психодинамическое направление теории личности и потребности человека. Потребности как реализация человеческих влечений. Индивидуальная теория личности А. Адлера. Аналитическая теория личности К.Г. Юнга. Эго психология Э. Эриксона. Гуманистическая теория личности Э. Фромма. Экзистенциальные потребности человека. Социокультурная теория личности К. Хорни. Диспозициональное направление в теории личности. Социально-когнитивное направление в теории личности (Д. Роттер). Гуманистическая теория личности А. Маслоу</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 5:</b> Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя в контексте его типологических особенностей</p> <p>Особенности рынка сферы услуг, этапы совершения заказа, факторы, влияющие на принятие решения клиентом. Изучаются социокультурные и психологические факторы, мотивирующие потребителя при принятии решения о покупке товара или услуги. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Покупательский спрос. Задачи работника сферы услуг на пути продвижения товара и удовлетворения потребностей клиента. Типология потребителя: когнитивный потребитель, независимый потребитель, потребитель – новатор. Модель процесса потребления. Работа с возражениями клиента.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя в контексте его типологических особенностей</p> <p><b>Лабораторная работа: -</b></p>
<p><b>Тема 6:</b> Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей</p>

<b>Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, курсовая работа</b>
<p>Сервис как система услуг. Классификация видов услуг. Виды и формы сервисной деятельности. Характеристика основных видов сервисных услуг. Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение. Комплексный характер принятия решений потребителем. Потребности и мотивы. Индивидуальность восприятия. Сервисная деятельность как составная часть экономики. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность как часть культуры. Новые виды услуг. Информационный сервис. Интернет-сервис в современном обществе. Интернет–экономика. Сетевая. Прогрессивные формы обслуживания.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 7:</b> Психология и тактика процесса обслуживания потребителя Коммуникативный процесс. Психологическая культура сервиса. Психология процесса обслуживания. Организационно-технологическая культура. Требования к обслуживающему персоналу. Понятия «обслуживание» и «контактная Специфика процесса обслуживания потребителей на разных этапах взаимодействия. Особенности устройства контактной зоны в разных видах сервиса. Основные подходы к типологии клиентов и их сервисному поведению. Жалобы и конфликты с клиентами. Основные причины жалоб клиентов. Виды конфликтов в процессе обслуживания клиентов. Способы разрешения конфликтов. телефонного агента с клиентами. Этика и этикет телефонного разговора.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Психология и тактика процесса обслуживания потребителя.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Тема 8:</b> Сервис в туризме Технология организации экскурсионного обслуживания туристов. Организация продажи туров и технология работы с клиентами. Особенности организации питания туристов (сервисная составляющая). Особенности организации размещения туристов. Транспортные услуги в туризме. Современные сервисные технологии при организации деловых поездок. Аутсорсинговые технологии в туризме.</p> <p><b>Практические занятия/самостоятельная работа:</b> Сервис в туризме.</p> <p><b>Лабораторная работа:</b> -</p>
<p><b>Курсовая работа:</b> не предусмотрено учебным планом</p>

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 1
Аудиторные занятия (АЗ):	36	36
Лекционные занятия (Лек)	18	18
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	18	18
Самостоятельная работа студента (СР)	33	33
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	33	33
Контроль самостоятельной работы (КСР)	3	3
Контактная работа (КоР)	39	39
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену и сдача экзамена (СР, КоР)	36	36
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям, подготовка к зачету (при наличии)

№	Наименование темы дисциплины	Семестр Курс	Количество учебных часов				СР	Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий					
			Лек	Пр	Лаб			
1	Введение в предмет. Сервис и сервисная деятельность. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность.	1	2	2	0	4	2	
2	Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.	1	2	2	0	4	2	
3	Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей	1	2	2	0	4	2	

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
4	Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека	1	2	2	0	4	2
5	Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя в контексте его типологических особенностей	1	4	4	0	4	4
6	Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей	1	2	2	0	5	2
7	Психология и тактика процесса обслуживания потребителя	1	2	2	0	4	2
8	Сервис в туризме	1	2	2	0	4	2
Итого:			18	18	0	33	18

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр 3
Аудиторные занятия (АЗ):	8	8
Лекционные занятия (Лек)	2	2
Лабораторные занятия (Лаб)	0	0
Практические занятия (Пр)	6	6
Самостоятельная работа студента (СР)	87	87
Курсовая работа	0	0
Другие виды самостоятельной работы*	87	87
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4
Контактная работа (КоР)	12	12
Форма промежуточной аттестации	0	Экзамен
Подготовка к экзамену/зачету и сдача экзамена/зачета (СР, КоР)	9	9
Общая трудоемкость дисциплины, часы/ЗЕТ	108/3	108/3

\* Подготовка к аудиторным занятиям

№	Наименование темы дисциплины	Семестр/ Курс	Количество учебных часов				Практическая подготовка
			В том числе по видам аудиторных занятий			СР	
			Лек	Пр	Лаб		
1	Введение в предмет. Сервис и сервисная деятельность. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность.	3	2	0	0	11	2
2	Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.	3	0	2	0	11	2
3	Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей	3	0	0	0	11	2
4	Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека	3	0	2	0	11	2
5	Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя в контексте его типологических особенностей	3	0	0	0	11	4
6	Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей	3	0	0	0	11	2
7	Психология и тактика процесса обслуживания потребителя	3	0	2	0	11	2
8	Сервис в туризме	3	0	0	0	10	2
Итого:			2	6	0	87	18

\* Практическая подготовка при реализации дисциплин организована путем проведения практических занятий и (или) выполнения лабораторных и (или) курсовых работ и (или) путем выделения часов из часов, отведенных на самостоятельную работу, и предусматривает выполнение работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

#### **4. Способ реализации дисциплины**

Без использования онлайн-курса.

#### **5. Учебно-методическое обеспечение дисциплины:**

*Основная литература:*

1. СЕРВИСОЛОГИЯ 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для вузов / Бражников М. А. - Самарский государственный технический университет (г. Самара), 2022 г. - 144 с. - ISBN 978-5-534-13343-1 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/servisologiya-497410>

2. СЕРВИСОЛОГИЯ 2-е изд., пер. и доп. Учебное пособие для вузов / Черников В. Г. - Рыбинский государственный авиационный технический университет имени П.А. Соловьева (г. Рыбинск), 2022 г. - 252 с. - ISBN 978-5-534-13272-4 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/servisologiya-497381>

3. ЭКОНОМИКА ПЛАТНЫХ УСЛУГ 4-е изд., испр. и доп. Учебник и практикум для вузов / Восколович Н. А. - Московский государственный университет имени М.В. Ломоносова (г. Москва), 2022 г. - 441 с. - ISBN 978-5-534-14124-5 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/ekonomika-platnyh-uslug-491459>

*Дополнительная литература:*

1. ОСНОВЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ СИСТЕМ СЕРВИСА. Учебник для вузов / Под ред. Ставровского М.Е. - Российский государственный аграрный университет — МСХА имени К.А. Тимирязева (г. Москва), 2022 г. - 190 с. - ISBN 978-5-534-13009-6 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/osnovy-funkcionirovaniya-sistem-servisa-497291>

2. ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ. Учебник и практикум для вузов / Жираткова Ж. В., Рассохина Т. В., Очилова Х. Ф. - Российская международная академия туризма (г. Химки), 2022 г. - 189 с. - ISBN 978-5-534-12370-8 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/organizaciya-ekskursionnoy-deyatelnosti-496051>

3. РЕКЛАМА В СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОМ СЕРВИСЕ И ТУРИЗМЕ 6-е изд., пер. и доп. Учебник для вузов / Морозова Н. С., Морозов М. А. - Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова (г. Москва); Российский новый университет (г. Москва), 2022 г. - 192 с. - ISBN 978-5-534-10941-2 – Режим доступа: <https://urait.ru/book/reklama-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-493153>

#### **6. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения**

1. Операционная система
2. Пакет прикладных офисных программ
3. Антивирусное программное обеспечение
4. LMS Moodle
5. Вебинарная платформа

#### **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. [ibooks.ru](https://ibooks.ru) : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://ibooks.ru>. - Текст: электронный

2. Электронно-библиотечная система СПбУТУиЭ : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://libume.ru>. - Текст: электронный

3. Юрайт : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://urait.ru>. - Текст: электронный

4. eLibrary.ru : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://elibrary.ru>. - Текст: электронный

5. Архив научных журналов НЭИКОН [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: [arhiv.neicon.ru](http://arhiv.neicon.ru). - Текст: электронный

6. КиберЛенинка : научная электронная библиотека [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru>. - Текст: электронный

7. Лань : электронно-библиотечная система [Электронный ресурс] : профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>. - Текст: электронный

8. Турбизнес [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <http://www.tourbus.ru>. - Текст: электронный

9. ЭкстраГид.ру [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://extraguide.ru>. - Текст: электронный

10. Hotelier.PRO [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://hotelier.pro>. - Текст: электронный

11. Psychojournal.ru [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://psychojournal.ru>. - Текст: электронный

12. Энциклопедия маркетинга [Электронный ресурс] : информационная справочная система. - Режим доступа: <http://www.marketing.spb.ru>. - Текст: электронный

13. AdIndex.ru: реклама и маркетинг [Электронный ресурс] : информационная справочная система . - Режим доступа: <https://adindex.ru>. - Текст: электронный

14. Министерство культуры Российской Федерации (Минкультуры России): профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://culture.gov.ru>. - Текст: электронный

15. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <https://digital.gov.ru>. - Текст: электронный

16. Министерство экономического развития Российской Федерации: профессиональная база данных. - Режим доступа: <http://economy.gov.ru>. - Текст: электронный

17. PsyJournals.ru: профессиональная база данных . - Режим доступа: <http://psyjournals.ru>. - Текст: электронный

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа - практических занятий, для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, оборудованная: рабочими местами для обучающихся, оснащёнными специальной мебелью; рабочим местом преподавателя, оснащённым специальной мебелью, персональным компьютером с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета; техническими средствами обучения - мультимедийным оборудованием (проектор, экран, колонки) и маркерной доской; лицензионным программным обеспечением

2. Помещение для самостоятельной работы, оборудованное специальной мебелью, персональными компьютерами с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета, лицензионным программным обеспечением

3. При применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий используются: виртуальные аналоги учебных аудиторий - вебинарные комнаты на вебинарных



платформах, рабочее место преподавателя, оснащенное персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройствами), программным обеспечением; рабочее место обучающегося оснащено персональным компьютером (планшет, мобильное устройство) с возможностью подключения к сети «Интернет», доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета и к информационно-образовательному portalу Университета [imeos.ru](http://imeos.ru), веб-камерой, микрофоном и гарнитурой (в т.ч. интегрированными в устройства). Авторизация на информационно-образовательном portalе Университета [imeos.ru](http://imeos.ru) и начало работы осуществляются с использованием персональной учетной записи (логина и пароля). Лицензионное программное обеспечение

## 9. Оценочные материалы по дисциплине

Описание оценочных средств (показатели и критерии оценивания, шкалы оценивания) представлено в приложении к основной профессиональной образовательной программе «Каталог оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации».

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности приводятся в соответствующих методических материалах и локальных нормативных актах Университета.

Для оценивания учебных достижений студентов в Университете действует балльно-рейтинговая система.

Если оценка, соответствующая набранной в семестре сумме рейтинговых баллов, удовлетворяет студента, то она является итоговой оценкой по дисциплине при проведении промежуточной аттестации в форме экзамена/зачета с оценкой/зачета.

Условием сдачи экзамена/зачета с оценкой/зачета с целью повышения итоговой оценки по дисциплине является сдача студентом экзамена, за который он получает экзаменационные баллы без учета баллов, полученных за текущий контроль:

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся зачетом без оценки

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Незачет		Зачет				
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	50 и менее	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

### Шкала оценивания учебных достижений по дисциплине, завершающейся экзаменом/зачетом с оценкой

Баллы по дисциплине	60 и менее		61-73		74-90		91-100
Итоговая оценка по дисциплине	Неудовлетворительно		Удовлетворительно		Хорошо		Отлично
Баллы в международной шкале ECTS с буквенным обозначением уровня	<50	51-60	61-67	68-73	74-83	84-90	91-100
	F	Fx	E	D	C	B	A
Уровень сформированности компетенций	Не сформированы		Пороговый		Высокий		Повышенный

## 9.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля

### Доклад, сообщение / Реферат №1

1. Мое понимание сервиса, услуги и своей будущей профессии
2. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
3. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
4. Услуги в 19 в. в России.
5. Сфера обслуживания в Советский период.
6. Сфера обслуживания в постсоветский период.
7. Формирование сервисной деятельности в доисторическом обществе.
8. Онтогенез развития услуг.
9. Ситуация в России в сфере обслуживания.
10. Определяющая роль производства. Производство и потребности общества.
11. Закон взаимосвязи производства и потребностей общества.
12. Возвышение потребностей, как идеальный мотив производства.
13. Удовлетворение потребностей как процесс потребления.

### **Доклад, сообщение / Реферат №2**

1. Рабочее и вне рабочее время.
2. Роль свободного времени в удовлетворении потребностей.
3. Характеристика основных подходов к сущности человека.
4. Взгляд философов древнего мира на человека и его потребности.
5. Взгляд философов Средневековья на человека и его потребности.
6. Понятие и сущность «потребности человека».
7. Классификация потребностей по Маслоу.
8. Классификация потребностей по Ж. А. Романович.
9. Классификация потребностей у С.О. Корнеевкова.
10. Классификация потребностей Г. Меррея.
11. Классификация И.В. Бестужева-Лада.
12. Группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации.
13. Дайте характеристику первичным и вторичным потребностям человека.
14. Классификация и сравнение потребностей по Гегелю и Достоевскому.

### **Коллоквиум / Проект №1**

**Задание 1:** Подготовить проект по теме «Я будущий руководитель предприятия...»

**Задание 2:** Анализ Интернет-ресурсов по вопросу «Тактика обслуживания клиента».

### **Собеседование, опрос /Контрольная работа №1**

- 1 Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.
- 2 Закон соотношения уровня развития производства и уровня потребления.
- 3 Первичная и целостная установка личности.
- 4 Культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
- 5 Внутренние факторы – мотиваторы потребительского поведения.
- 6 Личные и психологические факторы в мотивации потребительского поведения, их характеристика.
- 5.Зависимость спроса на различные услуги от пола, возраста и индивидуальных особенностей клиентов, образа жизни, вкусов, ожиданий и требований.
- 6.Соответствие услуги (изделия) моде и цене.
- 7.Настроение клиента, которое во многом определяется атмосферой взаимоотношений на предприятии сервиса.

8. Деловитость и компетентность работников, их внимательное, заинтересованное отношение к клиентам.

9. Охарактеризуйте принятие решения относительно приобретения услуги (товара).

10. Как проверить соответствие услуги (изделия) моде и цене.

11. Охарактеризуйте благоприятную предпринимательскую среду.

### **Собеседование, опрос /Контрольная работа №2**

1 Виды дайвинга.

2 Безопасность.

3 Спелеология.

4 Основы паломнического туризма.

5 История паломничества.

6 Мотивы и цели паломничества.

7 Организационные особенности.

8 Религиозные реликвии.

### **Деловая игра /Кейс-задача №1**

**Задание 1.** Приведите примеры сервисных предприятий и опишите, какие потребности человека они удовлетворяют.

### **Деловая игра /Кейс-задача №2**

**Задание 2.** Приведите примеры (с названием и месторасположением) современных учреждений, предприятий, организаций, которые осуществляют сервисную деятельность

#### **9.2. Примерный перечень тем курсовой работы**

Не предусмотрено учебным планом

#### **9.3. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации: экзамен**

#### **Примерный перечень теоретических вопросов к экзамену (Вопрос № 1)**

1. Понятие о человеке в философии и психологии.
2. Понимание человека в исторической ретроспективе. Обзор эпох.
3. Антропологические воззрения в древнеиндийской философии и Древнем Китае (Конфуцианство и даосизм).
4. Понимание человека и его потребностей в античности. Философская этика Сократа. Материалистический монизм Демокрита
5. Антропологический дуализм Платона.
6. Сущность человека и его потребностей у Аристотеля, Сенеки, Аристипа, Платона.
7. Представление о человеке в Средние века.
8. Идеи гедонизма во взглядах на потребности человека (Эпикур, Лукреций Кар).
9. Экономические теории потребностей (А. Смит, Д. Рикардо).
10. Взгляды на человека и его потребности в Новое время и эпоху просвещения (Паскаль, Ламетри, Бэкон, Гоббс, Локк, Монтескье, Вольтер, Руссо, Гольбах).
11. Немецкая классическая философия о человеке и его потребностях (Кант, Гегель, Фейербах).

12. Антропологическая концепция марксизма.
13. Потребности человека в теориях русских революционных мыслителей (Радищев, Пестель, Ломоносов, Чернышевский и др.).
14. Объект изучения сервисологии – человек в пространстве и времени.
15. Человек как социально-природное существо. Соотношение биологического и социального в человеке.
16. Сущность человека. Понятие о деятельностной сущности человека.
17. Понятие и общие характеристики индивида.
18. Понятие личность, «ролевой веер», исторический ракурс.
19. Личность и индивидуальность. Определение. Соотношение двух понятий.
20. Понятие деятельности. Социально-деятельностная сущность человека.
21. Теории личности о человеке и его потребностях (З.Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм, А.Маслоу).
22. Основные компоненты теорий личности: структура, мотивация, развитие, психическое здоровье, психопатология.
23. Основные положения теорий личности: свобода – детерминизм; гомеостаз – гетеростаз; проактивность – реактивность. Теории Фрейда, Фромма и др. в контексте этих положений.
24. Психодинамическая теория личности З.Фрейда: основные положения, структура личности по Фрейду, взгляд на истоки потребностей.
25. Гуманистическая теория личности Э. Фромма Экзистенциальные потребности человека по Фромму. Продуктивный и непродуктивный типы личности.
26. Концепция человека у К. Хорни, значение детских переживаний в формировании личности и ее потребностей. Десять невротических потребностей личности.
27. Теория личности Роттера: значение потребностей, шесть категорий потребностей.
28. Гуманистическое направление в психологии. Основные положения теории А.Маслоу.
29. Мотивация и иерархия потребностей по А.Маслоу.
30. Иерархия потребностей по А.Маслоу: физиологические потребности, потребности в безопасности и защите.
31. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в принадлежности и любви. Дефицитарная и бытийная любовь.
32. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в самоуважении. Фрустрация этой потребности.
33. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в самоактуализации: понятие и особенности самоактуализирующейся личности.
34. Бытийные мотивы и основные метапотребности по А. Маслоу.
35. Структурный анализ системы потребностей. Основные классификации потребностей. (Бестужев – Лада, Обуховский, Чхартишвили и др.).
36. Классификация потребностей. Пять подуровней потребностей.
37. Сервисная деятельность, ее сущность. Понятие об услугах их классификация.
38. Понятие об услугах и их качестве. Культура обслуживания в сфере сервиса.
39. Психологическая культура сервиса. Типология потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента. Особенности взаимодействия.
40. Структура бытового обслуживания. Совершение заказа в сфере услуг. Этапы. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
41. Поведение потребителя в процессе принятия решений. Задачи специалиста сервиса в процессе удовлетворения потребностей.
42. Покупательский процесс. Четыре этапа процесса потребления.
43. Типология потребителя. Когнитивный потребитель.
44. Типология потребителя. Независимый потребитель.
45. Потребители новаторы.

46. Самовосприятие и его влияние на поведение потребителя.
47. Модель поведения потребителя. Внешние факторы.
48. Модель поведения потребителя. Личностные факторы.
49. Основные классификации потребителей.
50. Классификация покупателей Макдональда.
51. Тип личности и покупательское поведение.
52. Модель поведения потребителя. Психологические факторы.
53. Сервис как сфера услуг. Понятие услуги, их классификация.
54. Качество услуги. Психологическая культура сервиса.
55. Сервис услуг. Услуга как форма общения.
56. Принципы и правила психологического влияния на потребителя.
57. Особенности функционирования сферы услуг.
58. Основные классы и соответствующие им сферы услуг.
59. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Четыре вида сервиса.
60. Правила эффективного сервиса.
61. Участники решения о покупке в социально-бытовой сфере.

### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 2)**

1. Разработайте правила эффективного сервиса для предприятия (по выбору студента).
2. Проведите анализ жалоб сервисного предприятия (по выбору студента) и дайте оценку слабых сторон предприятия.
3. Разработайте стандарт обслуживания клиента в конфликтной ситуации.

### **Примерный перечень практических заданий к экзамену (Вопрос № 3)**

1. Приведите примеры сервисных предприятий и опишите, какие потребности человека они удовлетворяют.
2. Приведите примеры (с названием и месторасположением) современных учреждений, предприятий, организаций, которые осуществляют сервисную деятельность.
3. Разработайте анкету для оценки качества обслуживания потребителей.

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №1 Теоретический вопрос (проверяет знания («знать»), сформированные дисциплиной)	ПК-2	Знает понятия «сервис», «сервисная деятельность», «услуга», классификацию услуг по специфике содержания, по видам труда, по характеру распределения общественных фондов потребления, по видам потребления, по формам обслуживания, задачи работника сферы услуг на пути продвижения товара и удовлетворения потребностей клиента; сервисный продукт, психологические факторы, мотивирующие потребителя при принятии решения о покупке товара или услуги	30

Раздел билета	Компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Количество баллов
Вопрос №2 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-2	Умеет определять особенности рынка сферы услуг, этапы совершения заказа, факторы, влияющие на принятие решения клиентом; организовывать продажи туруслуг; работать с возражениями клиента Владеет методами разрешения конфликтов	30
Вопрос №3 Практическое задание (проверяет умения («уметь»), проверяет практические навыки («владеть»), сформированные дисциплиной)	ПК-2	Умеет определять особенности рынка сферы услуг, этапы совершения заказа, факторы, влияющие на принятие решения клиентом; организовывать продажи туруслуг; работать с возражениями клиента Владеет методами разрешения конфликтов	40