Автономная некоммерческая организация высшего образования

"Современный технический университет"

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 02B2AD680009B296A04BAD18B52C017803
Владелец: Ширяев Алексей Георгиевич
Действителен: с 14.10.2024 до 14.01.2026

УТВЕРЖДАЮ
Ректор
_____А.Г. Ширяев
_____ 2025 г.

Сервисология и сервисная деятельность

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Гуманитарных и естественнонаучных дисциплин**

Учебный план z43.03.01 заоч 2025.plx
43.03.01 Сервис

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **5 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 180
в том числе:
аудиторные занятия 22
самостоятельная работа 148
часов на контроль 10

Виды контроля на курсах:
экзамены 2

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		Итого	
Вид занятий	УП	РП		
Лекции	10	10	10	10
Практические	12	12	12	12
В том числе инт.	2	2	2	2
Итого ауд.	22	22	22	22
Контактная работа	22	22	22	22
Сам. работа	148	148	148	148
Часы на контроль	10	10	10	10
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):
к.и.н., доц., Лузиков В.К.

Рабочая программа дисциплины
Сервисология и сервисная деятельность

разработана в соответствии с ФГОС ВО:
Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514)

составлена на основании учебного плана:
43.03.01 Сервис
утвержденного учёным советом вуза от 28.06.2025 протокол № 6.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Гуманитарных и естественнонаучных дисциплин

Протокол от 28.06.2025г. № 6
Срок действия программы: 2025-2030 уч.г.
Зав. кафедрой к.п.н., доц. Кувшинкова А.Д.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	
1.1	сформировать и представить студентам необходимый объем знаний в области формирования науки о сервисе, основанной на изучении потребностей, мотивов, ценностей, ценностных ориентаций человека как объекта индивидуального обслуживания, закономерностей человеческого поведения, потребительское поведение, социального взаимодействия в сервисе.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	
Цикл (раздел) ОП:	Б1.О
2.1	**Требования к предварительной подготовке обучающегося:**
2.1.1	Основы функционирования систем сервиса
2.1.2	Учебная практика: ознакомительная практика
2.2	**Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:**
2.2.1	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
Индикатор достижения компетенции
ОПК-3.1: Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
ОПК-3.2: Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000
ОПК-3.3: Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
ПКО-1: Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
Индикатор достижения компетенции
ПКО-1.1: Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
ПКО-1.2: Участвует в разработке системы клиентских отношений
ПКО-1.3: Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

3.1	**Знать:**
3.1.1	системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 ОПК-3.2
3.1.2	клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПКО-1.1
3.2	**Уметь:**
3.2.1	проводить оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.1
3.2.2	оказывать услуги в соответствии с заявленным качеством ОПК-3.3
3.2.3	участвовать в разработке системы клиентских отношений ПКО-1.2
3.2.4	участвовать в совершенствовании системы клиентских отношений ПКО-1.3

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетен-ции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Сервисология как наука о сервисе. Научные подходы к исследованию категории «сервис», «обслуживание». /Лек/	2	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.2	Сервисология как наука о сервисе. Научные подходы к исследованию категории «сервис», «обслуживание». /Пр/	2	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	

1.3	Сервисология как наука о сервисе. Научные подходы к исследованию категории «сервис», «обслуживание». /Ср/	2	32	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.4	Социоприродная целостность человека в основе сервиса. Взаимосвязь ценностей и социального поведения. /Лек/	2	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.5	Социоприродная целостность человека в основе сервиса. Взаимосвязь ценностей и социального поведения. /Пр/	2	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.6	Социоприродная целостность человека в основе сервиса. Взаимосвязь ценностей и социального поведения. /Ср/	2	32	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.7	Потребности и потребительское поведение. Основные аспекты теории потребностей. /Лек/	2	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.8	Потребности и потребительское поведение. Основные аспекты теории потребностей. /Пр/	2	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.9	Потребности и потребительское поведение. Основные аспекты теории потребностей. /Ср/	2	32	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.10	Сервис как система индивидуального обслуживания: методологические основы исследования системы «сервис». /Лек/	2	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.11	Сервис как система индивидуального обслуживания: методологические основы исследования системы «сервис». /Пр/	2	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.12	Сервис как система индивидуального обслуживания: методологические основы исследования системы «сервис». /Ср/	2	32	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.13	Структура обслуживания потребителей и способы удовлетворения потребностей. /Лек/	2	2	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	

1.14	Структура обслуживания потребителей и способы удовлетворения потребностей. /Пр/	2	4	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	2	
1.15	Структура обслуживания потребителей и способы удовлетворения потребностей. /Ср/	2	20	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	
1.16	/Экзамен/	2	10	ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1	0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Вопросы к промежуточной аттестации

1. Природа человека и его потребностей в социальном знании. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
2. Основные поведенческие ориентации человека, их содержание. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
3. Особенности рыночной ориентации личности, ее положительные и отрицательные стороны. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
4. Предмет сервисологии. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
5. Взаимосвязь сервисологии с другими науками о человеке и обществе. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
6. Феномен двойственности человеческой природы. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
7. Комплексный подход к исследованию человека, его содержание. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
8. Социализация как процесс приобретения человеком социальных качеств. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
9. Понятие «качество личности». Виды восприятия социальной среды: репродуктивный и созидательный, их содержание и результат. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
10. Ценности, их функции, система. Структура системы ценностей человека. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
11. Классификация ценностей по социокультурным основаниям. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
12. Классификация ценностей по их отнесению к потребностям индивида. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
13. Типология ценностей по месту в статусно-иерархической структуре ценностного сознания членов общества. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
14. Ценностные установки личности, их влияние на поведение. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
15. Закономерности (правила) поведения людей в различных сферах (экономике, социуме, власти, духовности). ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
16. Несимметричные правила поведения людей (полная и неполная асимметрия). ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
17. Репутация как мера доверия к кому-либо со стороны окружающих. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
18. Характеристика положительной репутации человека. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
19. Характеристика сомнительной репутации. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
20. Характеристика отрицательной репутации. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
21. Характеристика репутации вне моральности и зла. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
22. Потребности человека и их классификация. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
23. Типология потребностей А.Маслоу. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
24. Типология потребностей Г.Мюррея. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
25. Основные состояния существования потребностей: рефракторное, внушаемое, активное. Благополучие как итоговое состояние потребностей. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
26. Мотив как предметное содержание потребности. Классификация мотивов. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
27. Воздействие мотивов на поведение индивида в потреблении. Стимулы и активация поведения. Новизна как стимулирующая форма мотивации потребления. Рациональный (оптимальный) уровень стимуляции и активации. ОПК-3.1;

ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
28. Факторы, влияющие на восприятие мотивации потребления. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
29. Потребительские ценности и потребительское поведение. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
30. Наиболее важные жизненные ценности личности по А.Адлеру, их содержание. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
31. Жизненный стиль как ведущий идеографический принцип, объясняющий уникальность человека и особенности его потребительского поведения. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
32. Характеристика основных ценностей человека, определяющих его потребительское поведение. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
33. Пять основных жизненных стилей, их характеристика (гедонический, хозяйственный, трудого- лический, общительный, нейтральный). ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
34. Факторы потребительского поведения. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
35. Индивидуализация и плюрализация жизненных стилей в современном российском обществе. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
36. Формы жизненно-стилевого репертуара индивидов. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
37. Индивидуализация жизненных стилей и потребительские предпочтения. Признаки предпочтений в потреблении. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
38. Потребительская культура, формы ее проявления в российском обществе. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
39. Типология покупателей с использованием жизненного стиля. Характеристика трех типов российских покупателей. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
40. Удовольствие как деятельностный способ биологического и социального развития человека.ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
41. Взаимосвязь функций личности, ее черт и диспозиций с поведением. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
42. Объективный (поведенческий) и субъективный (переживательный) аспекты биологического и социального развития личности. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
43. Факторы социального поведения личности и его результат. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
44. Типы удовольствия, их содержание. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
45. Услуга как форма общения. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
46. Правило взаимного обмена как «доходная» тактика услуг. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
47. Принцип социального доказательства, его содержание и условия эффективного действия. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
48. Принцип благорасположения, его влияние на уступчивость в предоставлении услуги. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
49. Принцип дефицита, его эффективность в тактике услуг. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
50. Влияние окружающей среды на тактику услуг. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
51. Услуга как полезное действие и ее социальная роль. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
52. Классификация услуг по отраслевой направленности, по целевому назначению, по формам оказания, по способу оплаты. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
53. Сфера услуг как отрасль социально-экономической деятельности. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
54. Особенности функционирования сферы услуг. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
55. Виды предприятий и учреждений обслуживания. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
56. Процесс оказания услуг и его основные элементы. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
57. Сервис как система сопровождения любой основной услуги. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
58. Факторы, влияющие на возрастающее значение сервисного обслуживания. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
59. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
60. Основные задачи системы сервиса. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
61. Виды и формы сервиса. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
62. Уровень сервиса и его оценка. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
63. Эффективный сервис: содержание, условия, контроль. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3
64. Специфика сервиса в области социально-бытовых услуг. ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-

5.2. Текущий контроль и контроль СРС

Студенты готовят эссе по теме:
1. «Сервисология как наука о сервисе.
2. Теоретические подходы к исследованию категории «сервис», «обслуживание».
3. Развитие сервисологии в России.
4. Социоприродная целостность человека в основе сервиса.

5.	Ценностные установки и закономерности поведения людей.
6.	Потребности и потребительское поведение.
7.	Трансформация человеческих потребностей в современной России.
8.	Сервис как система индивидуального обслуживания: методологические основы исследования системы «сервис».
9.	Система сервисного обслуживания и её аспекты.
10.	Модель взаимодействия акторов в социальных технологиях в управлении системой.
11.	Структуры обслуживания потребителей и способы удовлетворения потребностей.

5.3. Критерии выставления оценки студенту

Оценка «5»«отлично» Оценка «отлично» выставляется студенту, если он показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.
Оценка «4» (хорошо) Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.
Оценка «3» (удовлетворительно) Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он показывает знания процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.
Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, нарушена логика в изложении материала, нет необходимых обобщений и выводов;

5.4. Форма промежуточной аттестации

экзамен

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Охотина, Н.М.	Сервисология: учебное пособие (электронный ресурс): URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707	Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, , 2017
Л1.2	Андреев, Е.А.	Сервисология: учебное пособие (электронный ресурс): URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491235	Челябинск : ЧГАКИ, , 2014

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Третьякова О.	Человек и его потребности (сервисология): учебное пособие (электронный ресурс): URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574237	юмень : Тюменский государственный университет, 2013. – 104 , 2013

6.1.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л3.1	Липатов А.Е.	Методические указания по самостоятельной работе студентов и подготовке к семинарским занятиям [Электронный ресурс]: Режим доступа: http://109.195.167.114/pub/mr/_samost_rab_stud.pdf	Совр. тех. универ-т. рязань, 2021

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Windows XP, Home Edition OEM softwere
6.3.1.2	MS Office 2007. Н/лиц. 4667472 22.03.2010г.
6.3.1.3	Свободно распространяемое ПО
6.3.1.4	1. Mathcad Express
6.3.1.5	2. Офисное приложение Libre Office;
6.3.1.6	3. Архиватор 7-zip;

6.3.1.7	4.	Браузер изображений Fast Stone Image Viewer;
6.3.1.8	5.	PDFридер Foxit Программа для работы с графикой XnView;
6.3.1.9	6.	Звуковой редактор Audacity;
6.3.1.10	7.	Reader;
6.3.1.11	8.	Медиа проигрыватель VLCmediaplayer;
6.3.1.12	9.	Браузер Google Chrom, FireFox;
6.3.1.13		

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1	Справочно – правовая система «Гарант»
6.3.2.2	1. www.http://biblioclub.ru/ - Электронно-библиотечная система "Университетская библиотека онлайн";
6.3.2.3	2. www.elibrary.ru – научная электронная библиотека;
6.3.2.4	3. www.openedu.ru - «Национальная платформа открытого образования»;
6.3.2.5	4. https://uisrussia.msu.ru - Университетская информационная система «Россия».
6.3.2.6	Профессиональные базы данных:
6.3.2.7	http://www.tehlit.ru/ ТехЛит библиотека
6.3.2.8	http://economy.gov.ru/minec/about/systems/infosystems/ База данных Минэкономразвития РФ «Информационные системы Министерства в сети Интернет»
6.3.2.9	raai.org – Российская Ассоциация искусственного интеллекта
6.3.2.10	http://www.raasn.ru/index.php Российская академия архитектуры и строительных наук (РААСН)
6.3.2.11	http://www.chem.msu.su/cgi-bin/tkv.pl?show=welcome.html - База данных Термические константы веществ

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	390048, г. Рязань, ул. Новоселов, д. 35 "А", ауд.119,Медиа-Аудитория, оборудованная мультимедийным оборудованием: компьютер Pentium-IV с DVD-RW, Проектор
7.2	390048, г. Рязань, ул. Новоселов, д. 35 "А", ауд.109, Помещение для самостоятельной работы обучающихся.Оборудование: рабочее место: Pentium IV-2Гб – 2 шт. Принтеры- МФУ HP 125 – 2шт; Комплект периферийного мультимедийного оборудования. Подключение к скоростному Интернету.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сервис как один из аспектов человеческой деятельности зародился достаточно давно и имеет свою историю развития. Однако как научная область сервисная деятельность попадает под пристальное внимание только в середине 20 века. В самом начале в литературе по менеджменту и маркетингу стали появляться лишь отдельные главы, посвященные вопросам сервисологии, а затем уже стали издаваться отдельные учебники.

В настоящее время значительная часть трудоспособного населения работает в сфере услуг, а потребляет услуги по сути дела все экономическое пространство – отдельные люди (независимо от возраста) и домохозяйства, крупные промышленные предприятия и мелкие частные компании, общественные учреждения и государственные институты. Любая организация, осуществляя свою предпринимательскую деятельность в рыночной среде, в той или иной мере занимается оказанием услуг: обеспечивает своевременную доставку товара к местам продажи, устанавливает цену или разрабатывает стратегию продвижения продукции.

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины предполагает овладение материалами лекций, учебника, творческую работу студентов в ходе проведения семинарских занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов.

В ходе лекций раскрываются основные вопросы в рамках рассматриваемой темы, делаются акценты на наиболее сложные и интересные положения изучаемого материала, которые должны быть приняты студентами во внимание. Материалы лекций являются основой для подготовки студента к семинарским занятиям.

Основной целью семинарских и практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и рассмотрение наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы занятия. Ряд вопросов дисциплины, заслушиваются на семинарских занятиях в форме подготовленных студентами сообщений (10-15 минут) с последующей их оценкой всеми студентами группы.

Практические занятия проводятся по материалам лекций, печатных изданий, электронных источников. Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) со студентами в ходе изучении материала данной дисциплины.

СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ИНВАЛИДАМ И ЛИЦАМ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее - обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья) определены на основании:
- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).
Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья понимаются условия обучения, воспитания и развития таких обучающихся, включающие в себя использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в здания вуза и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающихся с ограниченными возможностями здоровья.
Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется университетом с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.
Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.
В целях доступности обучения по дисциплине обеспечивается:
1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
- наличие альтернативной версии официального сайта института в сети «Интернет» для слабовидящих;
- весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.
- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;
- обеспечение возможности выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);
- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию университета.
2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:
- наличие микрофонов и звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (аудиоколонки);
3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).
Перед началом обучения могут проводиться консультативные занятия, позволяющие обучающимся с ограниченными возможностями адаптироваться к учебному процессу.
В процессе ведения учебной дисциплины профессорско-преподавательскому составу рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ограниченными возможностями здоровья в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающихся, создании комфортного психологического климата в учебной группе.
Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и другое). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене (зачете).