

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»
(ТвГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по учебной работе

_____ Э.Ю. Майкова
« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
дисциплины обязательной части Блока 1 «Дисциплины (модули)»

«Сервисология»

Направление подготовки бакалавров – 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) – Социально-культурный сервис
Типы задач профессиональной деятельности: сервисный

Форма обучения – очная, заочная

Факультет управления и социальных коммуникаций
Кафедра «Социологии и социальных технологий»

Тверь 2024

Рабочая программа дисциплины соответствует ОХОП подготовки бакалавров в части требований к результатам обучения по дисциплине и учебному плану.

Разработчики программы: доцент кафедры ССТ

Э.М Вишнякова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ССТ

« » _____ г., протокол № ____.

Заведующий кафедрой

Э.Ю. Майкова

Согласовано:

Начальник учебно-методического
отдела УМУ

Е.Э. Наумова

Начальник отдела
комплектования
зональной научной библиотеки

О.Ф. Жмыхова

1. Цель и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины «Сервисология» - формирование у студентов целостной системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей в ходе инновационных процессов, методах удовлетворения потребностей в организациях сервиса.

Задачи дисциплины:

- овладение базовым понятийным аппаратом сервисологии;
- рассмотрение основных подходов к определению сущности человека и его потребностей;
- изучение подходов к классификации потребностей;
- исследование факторов развития потребностей человека;
- анализ влияния внешних и внутренних факторов на формирование потребностей;
- изучение способов и средств удовлетворения потребностей в ходе сервисной деятельности.

2. Место дисциплины в образовательной программе

Дисциплина относится к обязательной части Блока 1 ОП ВО. Для изучения курса требуются общие знания из курса обществознания.

Приобретенные знания в рамках данной дисциплины необходимы в дальнейшем при изучении дисциплин «Гостиничный сервис», «Ресторанный сервис», «Экскурсионный сервис», «Туристский сервис», «Анимационный сервис», «Музейный сервис» и «Маркетинг в сервисе», «Технологии продаж» и др.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине.

3.1 Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция, закреплённая за дисциплиной в ОХОП:

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Индикаторы компетенции, закреплённые за дисциплиной в ОХО

ИУК-5.5. Выявляет и учитывает основные особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

Показатели оценивания индикаторов достижения компетенций

Знать:

- 31.1. понятийный аппарат сервисологии;
- 31.2. основные подходы к определению сущности человека, концепции человека;
- 31.3 содержание ключевых понятий о потребностях человека;
- 31.4 классификации потребностей человека;
- 31.5 основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в потребностном поле в процессе формирования и удовлетворения потребностей в сервисном продукте;

31.6. теоретические и эмпирические законы, способы и средства удовлетворения потребностей человека в услугах предприятий сервиса;

31.7. основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека;

31.8. факторы, влияющие на потребителя;

31.9. структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, национально-региональных и демографических; разновидности услуг и их характеристику.

Уметь:

У1.1. понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека;

У1.2. определить значение удовлетворения потребностей в жизнедеятельности человека;

У1.3. обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителей услуг предприятий сервиса с учетом природных и социальных факторов;

У1.4. анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия сервиса и потребителей (клиентов).

У1.5 анализировать различные социальные феномены в сфере сервиса, прогнозировать спрос на услуги предприятий сервиса для удовлетворения потребностей человека;

У1.6 уметь оценивать степень удовлетворенности потребителей услугами предприятий сервиса, соответствие стандартов качества на предприятиях сервиса требованиям нормативной документации;

У1.7 анализировать потребительское поведение в сфере сервиса,

3.2. Технологии, обеспечивающие формирование компетенций

Проведение лекционных и практических занятий, самостоятельная работа студента под руководством преподавателя.

4. Трудоемкость дисциплины и виды учебной работы

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1а. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	3	144
Аудиторные занятия (всего)		45
В том числе:		
Лекции		15
Практические занятия (ПЗ)		30
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		63+36(экз)
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Реферат		10
Другие виды самостоятельной работы: - подготовка к практическим занятиям		53
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		36 (экз)
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		0

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 1б. Распределение трудоемкости дисциплины по видам учебной работы

Вид учебной работы	Зачетные единицы	Академические часы
Общая трудоемкость дисциплины	3	144
Аудиторные занятия (всего)		10
В том числе:		
Лекции		4
Практические занятия (ПЗ)		6
Лабораторные работы (ЛР)		не предусмотрены
Самостоятельная работа обучающихся (всего)		125+9(экз)
В том числе:		
Курсовая работа		не предусмотрена
Курсовой проект		не предусмотрен
Расчетно-графические работы		не предусмотрены
Реферат		20
Другие виды самостоятельной работы: - изучение теоретической части - подготовка к практическим занятиям		65 40
Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация (экзамен)		9 (экз)
Практическая подготовка при реализации дисциплины (всего)		0

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2а. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. работы	Сам. работа
1	Основные понятия теории потребностей и модели человека и его потребностей в истории философии	30	3	11	-	8+8 (экз)

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. работы	Сам. работа
2	Классификации потребностей	31	3	8	-	12+8 (экз)
3	Обслуживание потребностей в экономическом аспекте	31	4	4	-	16+7 (экз)
4	Факторы внешнего и внутреннего влияния на потребителей	31	3	5	-	16+7 (экз)
5	Процесс принятия потребительских решений	21	2	2		11+6 (экз)
<i>Всего на дисциплину</i>		144	15	30	-	63+36 (экз)

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 2б. Модули дисциплины, трудоемкость в часах и виды учебной работы

№	Наименование модуля	Труд-ть часы	Лекции	Практич. занятия	Лаб. работы	Сам. работа
1	Основные понятия теории потребностей и модели человека и его потребностей в истории философии	37,25	1,5	1,75	-	32+2 (экз)
2	Классификации потребностей	34,25	1	1,25	-	30+2 (экз)
3	Обслуживание потребностей в экономическом аспекте	34	0,5	1,5		30+2 (экз)
4	Факторы внешнего и внутреннего влияния на потребителей	18,5	0,5	1		16+1 (экз)
5	Процесс принятия потребительских решений	20	0,5	0,5		17+ 2 (экз)
<i>Всего на дисциплину</i>		144	4	6	-	125+9 (экз)

5.2. Содержание дисциплины

МОДУЛЬ 1 «Основные понятия теории потребностей и модели человека и его потребностей в истории философии»:

Основные понятия сервисологии потребностей. Понятие потребности. Структура и функции потребностей. Взаимосвязь потребностей и ценностей. Взаимосвязь потребностей и деятельности. Изучение человеческой природы биологией, психологией, социологией, философией. Использование комплексного подхода к анализу человека как целостности и его потребностей.

Модели человека и его потребностей. Представления о человеке и его потребностях в первобытном обществе. Формирование представлений о свойствах человека в философских воззрениях первых цивилизаций. Система человеческих отношений в Библии. Взгляд на человека и его потребности у мыслителей античности. Эпоха Возрождения и Нового времени. Взгляды на потребности человека в философии XIX века. Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX века.

МОДУЛЬ 2 «Классификации потребностей»:

Классификация потребностей в философском аспекте. Биологические и социальные потребности. Материальные и духовные потребности. Индивидуальные и общественные потребности. Рутинные и творческие потребности.

Классификация потребностей в социально-психологическом аспекте: физиологические потребности, потребности в безопасности, потребность в любви, потребность в уважении, потребность в смысле жизни и самоактуализации.

МОДУЛЬ 3 «Обслуживание потребностей в экономическом аспекте»:

Классификация потребностей и их обслуживание в экономическом аспекте. Роль и место услуг в современной экономике. Концепции сервиса, ориентированного на потребителя. Модели покупательского поведения. Принципы сервисного обслуживания.

Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов, национально-региональных и демографических. Разновидности услуг и их характеристика.

Оценка степени удовлетворенности потребителей услугами предприятий сервиса.

МОДУЛЬ 4 «Факторы внешнего и внутреннего влияния на потребителей»:

Факторы внешнего влияния на потребителей: влияние культуры, влияние социальной стратификации, влияние референтных групп, влияние домохозяйства.

Факторы внешнего внутреннего влияния на потребителя: восприятие, обучение, мотивация, личность потребителя, эмоции, жизненный стиль.

Анализ социальных феноменов в сфере сервиса.

МОДУЛЬ 5 «Процесс принятия потребительских решений»:

Процесс принятия потребительских решений. Этапы принятия потребительских решений. Типология потребительских решений. Современные тенденции процесса покупки.

5.3. Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрены.

5.4. Практические занятия ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3а. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

№ пп.	Порядковый номер модуля. Цели практических работ	Примерная тематика занятий и форма их проведения	Труд-ть в часах
1.	Модуль 1. Цель: формирование знаний о человеке и его потребностей	Объект и предмет сервисологии	1
		Взаимосвязь потребностей и ценностей, потребностей и деятельности Практикум: Разбор пословиц и поговорок о потребностях	2
		Семинар: Модели человека и его потребностей в философии	4
		Семинар: Концепции человека и его потребностей в XIX-XX вв	4
2	Модуль 2 Цель: формирование знаний о классификациях потребностей	Семинар: Классификация потребностей в философском аспекте	4
		Семинар: Классификация потребностей в социально-психологическом аспекте	4
3	Модуль 3 Цель: формирование знаний об обслуживании потребностей в экономическом аспекте	Классификация потребностей и их обслуживание в экономическом аспекте	2
		Роль и место услуг в современной экономике и структура обслуживания	1
		Концепции сервиса, ориентированного на потребителя и оценка степени удовлетворенности потребителей услугами	1
4	Модуль 4 Цель: формирование знаний о факторах влияния на потребителей	Практикум: Факторы внутреннего влияния на потребителя	1
		Практикум: Факторы внешнего влияния на потребителя	1
		Анализ социальных феноменов в сфере сервиса.	1
		Практикум: Оценка степени удовлетворенности потребителей услугами предприятий сервиса.	2
5	Модуль 5 Цель: формирование знаний о процессе принятия потребительских решений	Этапы и типология потребительских решений	2

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

Таблица 3б. Тематика, форма практических занятий (ПЗ) и их трудоемкость

№ пп.	Порядковый номер модуля. Цели практических работ	Примерная тематика занятий и форма их проведения	Труд-ть в часах
1.	Модуль 1. Цель: формирование знаний о человеке и его потребностей	Объект и предмет сервисологии	0,5
		Взаимосвязь потребностей и ценностей, потребностей и деятельности Практикум: Разбор пословиц и поговорок о потребностях	0,25
		Семинар: Модели человека и его потребностей в философии	0,5
		Семинар: Концепции человека и его потребностей в XIX-XX вв	0,5
2	Модуль 2 Цель: формирование знаний о классификациях потребностей	Семинар: Классификация потребностей в философском аспекте	0,75
		Семинар: Классификация потребностей в социально-психологическом аспекте	0,5
3	Модуль 3 Цель: формирование знаний об обслуживании потребностей в экономическом аспекте	Классификация потребностей и их обслуживание в экономическом аспекте	0,5
		Роль и место услуг в современной экономике и структура обслуживания	0,5
		Концепции сервиса, ориентированного на потребителя и оценка степени удовлетворенности потребителей услугами	0,5
4	Модуль 4 Цель: формирование знаний о факторах влияния на потребителей	Практикум: Факторы внутреннего влияния на потребителя	0,25
		Практикум: Факторы внешнего влияния на потребителя	0,25
		Практикум: Оценка степени удовлетворенности потребителей услугами предприятий сервиса.	0,5
5	Модуль 5 Цель: формирование знаний о процессе принятия потребительских решений	Этапы и типология потребительских решений	0,5

6. Самостоятельная работа обучающихся и текущий контроль их успеваемости

6.1. Цели самостоятельной работы

Формирование способностей к самостоятельному познанию и обучению, поиску литературы, обобщению, оформлению и представлению полученных результатов, их критическому анализу, поиску новых и неординарных решений, аргументированному отстаиванию своих предложений, умений подготовки выступлений и ведения дискуссий.

6.2. Организация и содержание самостоятельной работы

Самостоятельная работа заключается в изучении отдельных тем курса по заданию преподавателя по рекомендуемой им учебной литературе, подготовке к практическим занятиям, к текущему контролю успеваемости, зачету, написании творческих работ.

После вводных лекций, в которых обозначается содержание дисциплины, ее проблематика и практическая значимость, студентам выдается индивидуальное творческое задание. Работа состоит из реферата, тема которого должна соответствовать модулям 1-7, оформляется на листах формата А4. Шрифт – 14 кегль, Times New Roman, интервал – 1,5. Объем реферата – 15 – 20 страниц. Максимальная оценка выполненную работу – 10 баллов, в т.ч. 5 баллов – за оформительскую часть, 5 баллов – за устный ответ на вопросы по содержанию работы. Возможная тематическая направленность реферативной работы для каждого учебно-образовательного модуля представлена в следующей таблице:

Таблица 4. Темы рефератов

№ п/п	Модули	Возможная тематика самостоятельной реферативной работы
1.	Модуль 1	Взгляды на человека и его потребности у мыслителей Античности
		Концепция человека и его потребностей в трудах Э.Берна
2.	Модуль 2	Потребность в милосердии и благотворительности
		Классификация потребностей по А.Маслоу
3.	Модуль 3	Концепция маркетинга услуг П. Эйгле и Е. Лагранжа
		Экономическая модель покупательского поведения
4.	Модуль 4	Влияние домохозяйства на потребителя
		Жизненный стиль как фактор внутреннего влияния на потребителя
5.	Модуль 5	Движение в защиту прав потребителей в США и России
		«История» как современная тенденция процесса покупки

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература по дисциплине

1. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543570> (дата обращения: 25.12.2024). - (ID=136295-0)

2. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543601> (дата обращения: 25.12.2024) - (ID=135982-0)

7.2. Дополнительная литература по дисциплине

1. Лукиянчук, И.Н. Человек и его потребности. Сервисология : учебник для вузов по направлениям "Сервис", "Туризм" / И.Н. Лукиянчук, О.А. Ульяновская. - М. : Академия, 2012. - 269 с. - (Высшее профессиональное образование. Бакалавриат). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-7695-5710-1 : 545 р. 60 к. - (ID=98222-22)

2. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология) : учеб. пособие для вузов по сервисным спец. / Ю.Ю. Балакина. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 285 с. - (Высшее образование). - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-222-17468-5 : 221 р. 20 к. - (ID=76025-4)

3. Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности) : учеб. пособие / Н.А. Коноплева; Моск. психол.-соц. ин-т. - М. : Флинта : Моск. психол.-соц. ин-т, 2008. - 245 с. - Библиогр. : с. 242 - 243. - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-9765-0119-5 (Флинта) : 207 р. - (ID=72068-6)

4. Генкин, Б.М. Человек и его потребности : учебное пособие для бакалавров для напр. подготовки 100400 "Туризм", 100100 "Сервис", 080400 "Управление персоналом" / Б.М. Генкин. - М. : ИНФРА-М : Норма, 2013. - 255 с. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-91768-348-5 : 442 р. 75 к. - (ID=104086-20)

5. Шиповская, Л.П. Человек и его потребности : учеб. пособие для вузов / Л.П. Шиповская. - М. : Альфа-М : Инфра-М, 2008. - 431 с. - Библиогр. : с. 425 - 428. - Текст : непосредственный. - ISBN 978-5-98281-149-3 (Альфа-М) : 216 р. - (ID=73201-25)

6. Орлов, С.В. Человек и его потребности : учеб. пособие для вузов по спец. сервиса : в составе учебно-методического комплекса / С.В. Орлов, Н.А. Дмитренко. - СПб. [и др.] : Питер, 2008. - 158 с. - (Учебное пособие) (УМК-У). - Текст: непосредственный. - ISBN 978-5-469-01196-5 : 55 р. - (ID=60185-15)

7. Бережной, Н.М. Человек и его потребности / Н.М. Бережной; Московский государственный университет сервиса ; под редакцией В.Д. Диденко. - 2-е изд., испр. и обновлен. - Москва : Форум, 2001. - 160 с. - Текст: непосредственный. - 83 р. 75 к. - (ID=145893-2)

8. Мальшина, Н. А. Сервисология: потребности человека : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина, Н. И. Ермакова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-394-03161-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/83145.html> (дата обращения: 25.12.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - (ID=164937-0)

Периодические издания

1. Сервис в России и за рубежом : журнал / редкол.: Т.В. Харитоновна (гл. ред.) [и др.]. - Москва : Российский гос. ун-т туризма и сервиса, 2007-. - ЭБС Лань. - Текст : электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 1995-042X. - URL: <https://e.lanbook.com/journal/2491> . - (ID=134127-0)

2. Сервис plus : журнал / редкол.: В.В. КОРТУНОВ (гл. ред.) [и др.]. - Москва : Российский гос. ун-т туризма и сервиса, 2007-. - ЭБС Лань. - Текст :

электронный. - Режим доступа: по подписке. - Дата обращения: 07.07.2022. - ISBN 1993-7768. - URL: <https://e.lanbook.com/journal/2540> . - (ID=134126-0)

7.3. Методические материалы

1. Учебно-методический комплекс дисциплины обязательной части Блока 1 "Дисциплины (модули)" "Сервисология". Направление подготовки 43.03.01 Сервис. Направленность (профиль): Социокультурный сервис : ФГОС 3++ / Каф. Социология и социальные технологии ; сост. Э.М. Мамедова. - 2024. - (УМК). - Текст : электронный. - 0-00. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/126676> . - (ID=126676-1)
2. Оценочные средства промежуточная аттестация: экзамен дисциплины вариативной части Блока 1 «Сервисология» Направление подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис. Профиль: Социокультурный сервис : в составе учебно-методического комплекса / Каф. Социология и социальные технологии ; разработ. Э.М. Мамедова. - 2016. - (УМК-В). - Сервер. - Текст : электронный. - URL: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/127341> . - (ID=127341-0)

7.4. Программное обеспечение по дисциплине

Операционная система Microsoft Windows: лицензии № ICM-176609 и № ICM-176613 (Azure Dev Tools for Teaching).

Microsoft Office 2007 Russian Academic: OPEN No Level: лицензия № 41902814.

WPS Office: MPL 1.1/GPL 2.0/LGPL 2.1.

Libre Office: MPL 2.0.

LMS Moodle: GPL 3.0.

7.5. Специализированные базы данных, справочные системы, электронно-библиотечные системы, профессиональные порталы в Интернет

ЭБС и лицензионные ресурсы ТвГТУ размещены:

1. Ресурсы: <https://lib.tstu.tver.ru/header/obr-res>
2. ЭКТвГТУ: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/Web>
3. ЭБС "Лань": <https://e.lanbook.com/>
4. ЭБС "Университетская библиотека онлайн": <https://www.biblioclub.ru/>
5. ЭБС «IPRBooks»: <https://www.iprbookshop.ru/>
6. Электронная образовательная платформа "Юрайт" (ЭБС «Юрайт»): <https://urait.ru/>
7. Научная электронная библиотека eLIBRARY: <https://elibrary.ru/>
8. Информационная система "ТЕХНОРМАТИВ". Конфигурация "МАКСИМУМ": сетевая версия (годовое обновление): [нормативно-технические, нормативно-правовые и руководящие документы (ГОСТы, РД, СНИПы и др.). Диск 1,2,3,4. – М.: Технорматив, 2014. – (Документация для профессионалов). – CD. – Текст: электронный. – 119600 р. – (105501-1)
9. База данных учебно-методических комплексов:

1.

УМК размещен: <https://elib.tstu.tver.ru/MegaPro/GetDoc/Megapro/126676>

8. Материально-техническое обеспечение

При изучении дисциплины «Сервисология» используются современные средства обучения: наглядные пособия, диаграммы, схемы, презентации, учебные фильмы.

Возможна демонстрация лекционного материала с помощью проекционного оборудования.

9. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

9.1. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме экзамена

1. Экзаменационный билет соответствует форме, утвержденной Положением о рабочих программах дисциплин, соответствующих федеральным государственным образовательным стандартам высшего образования с учетом профессиональных стандартов. Типовой образец экзаменационного билета приведен в Приложении. Обучающемуся даётся право выбора заданий из числа, содержащихся в билете, принимая во внимание оценку, на которую он претендует. Число экзаменационных билетов – 20. Число вопросов (заданий) в экзаменационном билете – 3 (1 вопрос для категории «знать», 1 вопрос для категории «уметь» и 1 вопрос для категории «владеть»).

Продолжительность экзамена – 60 минут.

2. Шкала оценивания промежуточной аттестации в форме экзамена – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. Критерии оценки за экзамен:

Критерии оценки и ее значения для категории «знать» (количественный критерий):

Ниже базового – 0 баллов.

Базовый уровень (репродуктивные знания) – 1 балл.

Повышенный уровень (продуктивные знания) – 2 балла.

Критерии оценки и ее значение для категории «уметь» (бинарный критерий):

Отсутствие умения – 0 баллов.

Наличие умения – 2 балла.

Критерии оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

4. Вид экзамена – письменный экзамен.

5. База заданий, предназначенных для предъявления студентам на экзамене:

1. Объект и предмет сервисологии.
2. Понятие потребности.
3. Структура и функции потребностей.
4. Взаимосвязь потребностей и ценностей.
5. Взаимосвязь потребностей и деятельности.
6. Изучение человеческой природы биологией, психологией, социологией, философией.
7. Использование комплексного подхода к анализу человека как целостности и его потребностей.
8. Модели человека и его потребностей.
9. Представления о человеке и его потребностях в первобытном обществе.
10. Формирование представлений о свойствах человека в философских воззрениях первых цивилизаций.
11. Система человеческих отношений в Библии.
12. Взгляд на человека и его потребности у мыслителей античности.
13. Эпоха Возрождения и Нового времени. Взгляды на потребности человека в философии XIX века. Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX века.
14. Классификация потребностей в философском аспекте.
15. Биологические и социальные потребности.
16. Материальные и духовные потребности.
17. Индивидуальные и общественные потребности.
18. Рутинные и творческие потребности.
19. Классификация потребностей в социально-психологическом аспекте: физиологические потребности, потребности в безопасности, потребность в любви, потребность в уважении, потребность в смысле жизни и самоактуализации.
20. Классификация потребностей и их обслуживание в экономическом аспекте.
21. Роль и место услуг в современной экономике.
22. Концепции сервиса, ориентированного на потребителя.
23. Модели покупательского поведения.
24. Принципы сервисного обслуживания.
25. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов, национально-региональных и демографических.
26. Разновидности услуг и их характеристика.
27. Оценка степени удовлетворенности потребителей услугами предприятий сервиса.
28. Факторы внешнего влияния на потребителей: влияние культуры, влияние социальной стратификации, влияние референтных групп, влияние домохозяйства.
29. Факторы внешнего внутреннего влияния на потребителя: восприятие, обучение, мотивация, личность потребителя, эмоции, жизненный стиль.

30. Анализ социальных феноменов в сфере сервиса.
31. Процесс принятия потребительских решений.
32. Этапы принятия потребительских решений.
33. Типология потребительских решений.
34. Современные тенденции процесса покупки.

При промежуточной аттестации с выполнением заданий дополнительного итогового контрольного испытания студенту выдается билет с вопросами по изученным модулям курса. Пользование различными техническими устройствами не допускается. Преподаватель имеет право после проверки письменных ответов на экзаменационные вопросы задавать студенту в устной форме уточняющие вопросы в рамках содержания экзаменационного билета, выданного студенту. Иные нормы, регламентирующие процедуру проведения экзамена, представлены в Положении о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов.

9.2. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме зачета

Учебным планом зачет по дисциплине не предусмотрен.

9.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме курсовой работы или курсового проекта

Учебным планом не предусмотрены.

10. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

При преподавании дисциплины необходимо ориентироваться на современные образовательные технологии. Изучение курса осуществляется на основе сочетания аудиторных занятий с самостоятельной работой студентов. Аудиторная и самостоятельная работы должны быть направлены на углубление и расширение полученных знаний, на закрепление приобретенных навыков и применение формируемой компетенции.

Чтение лекций обеспечивает передачу основных теоретических положений, их систематизацию, указание главных теоретических и практических проблем, концентрирует внимание студентов на наиболее сложных и значимых вопросах учебного курса. В связи с идущими в стране политическими и экономическими процессами право динамично развивается, учебная литература не всегда успевает отразить его развитие, а на лекциях дается самый важный и новый материал, поэтому особое значение приобретает конспектирование лекций.

Практические занятия имеют целью проверить степень усвоения пройденного материала, углубить и расширить знания студентов, полученные на лекциях и в процессе самостоятельной работы над источниками, научной и учебной литературой, способствовать развитию творческого мышления, привитию навыков поиска, обобщения, самостоятельного анализа и устного изложения учебного материала.

Самостоятельная работа студентов является важной частью учебного процесса и имеет целью закрепление и углубление знаний, полученных на лекциях, более детальное самостоятельное изучение отдельных тем в соответствии с программой и рекомендованной литературой. Рекомендуется использовать дифференцированное обучение с выдачей индивидуальных заданий.

Студенты, изучающие дисциплину «Сервисология» обеспечены методическими указаниями по подготовке к практическим заданиям, а так же всех видов самостоятельной работы.

11. Внесение изменений и дополнений в рабочую программу дисциплины

Кафедра ежегодно обновляет содержание рабочих программ дисциплин, которые оформляются протоколами. Форма протокола утверждена Положением о структуре, содержании и оформлении рабочих программ дисциплин по образовательным программам, соответствующим ФГОС ВО с учетом профессиональных стандартов.

Приложение

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный технический университет»

Направление подготовки бакалавров 43.03.01 Сервис
Профиль: Социально-культурный сервис
Кафедра «Социологии и социальные технологии»
Дисциплина «Сервисология»
Семестр 1

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Вопрос для проверки уровня «ЗНАТЬ» – 0 или 1 или 2 балла:

Представления о человеке и его потребности в философии XIX века.

2. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» - 0 или 1 или 2 балла:

Определите какие из потребностей представлены в пословице «Что за честь, коли нечего есть». Определите каким образом ценности влияют на очередность удовлетворения потребностей человека.

3. Задание для проверки уровня «УМЕТЬ» – 0 или 2 балла:

Решение задачи. Условия задачи: Используя исходные данные определите степень удовлетворения потребностей потребителя в гостиничных услугах конкурирующих предприятий.

Показатель	Предприятие	Конкурент 1	Конкурент 2	Конкурент 3
Расположение	5	3,5	4,5	3
Качество питания	4	3,5	3	4,5
Безопасность	4,5	5	4	3,5
Компетентность персонала	4	3,5	3	4
Дополнительные услуги	5	4	4,5	3,5
Чистота	4	3,5	3	5
Вежливость и доброжелательность персонала	5	4	4,5	3,5
Работа телевизора, видео, аудио	4	4	3	4,5
Тишина и поведение соседей	5	4,5	4,5	3,5
Мебель в номере	4,5	4	3,5	3,5

Охарактеризуйте роль каждого из показателей в удовлетворении человеческих потребностей.

Критерии итоговой оценки за экзамен:

«отлично» - при сумме баллов 5 или 6;

«хорошо» - при сумме баллов 4;

«удовлетворительно» - при сумме баллов 3;

«неудовлетворительно» - при сумме баллов 0, 1 или 2.

Составитель: ст. преподаватель кафедры ССТ _____ Э.М. Вишнякова
Заведующий кафедрой: _____ Э.Ю. Майкова