

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНТРАНС РОССИИ)
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)
ФГБОУ ВО «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»
(ФГБОУ ВО СПбГУ ГА)

УТВЕРЖДАЮ



Первый
проректор – проректор
по учебной работе
Н.Н. Сухих

«30» августа 2017 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСОЛОГИЯ

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Производственный сервис

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная

Санкт-Петербург
2017

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сервисология» являются: ознакомление студентов с концептуальными основами сервисологии, формирование у студентов знаний о человеке, его сущности и потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида в обществе, изучение места и роли сервиса в удовлетворении человеческих потребностей, освоение методологических подходов к человеку о сфере сервиса; с основами организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и теории потребностей человека.

Задачи освоения дисциплины являются:

- изучение основных законов и концепций экологии, основных свойств живых систем, средообразующей функции живого, структуры и эволюции биосферы и роли в ней человека;
- изучение основ коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия по предмету потребностей человека их удовлетворения;
- изучение основ организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и теории потребностей человека;
- знакомство с механизмом решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использования различных источников информации по объекту сервиса в области потребностей человека их удовлетворения;
- познакомить студентов с механизмом разработки технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и их потребностей;
- познакомить студентов с механизмом работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса на основе теории потребностей человека;
- формирование представлений и навыков о принципах функционирования и пределах устойчивости экосистем и биосферы, о взаимодействии человека с природной средой, о причинах экологических кризисных ситуаций и о возможностях их преодоления.

Дисциплина «Сервисология» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному виду профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисология» представляет собой дисциплину, относящуюся к Базовой части Блока 1 Дисциплины (модули).

Данная дисциплина базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплины «Введение в профессию», «Социология и психология управления в сервисе», «Корпоративный менеджмент».

Дисциплина «Сервисология» является обеспечивающей для дисциплин: «Связи с общественностью в сфере сервиса на воздушном транспорте» и «Социология».

Дисциплина изучается в 4 и 5 семестрах.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3)	Знать: - основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия по предмету потребностей человека и их удовлетворения; Уметь: - использовать коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия по предмету потребностей человека их удовлетворения; Владеть: - навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия по предмету потребностей человека их удовлетворения.
способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе	Знать: - механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использования различных источников информации по

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>информационно й и библиографической культуры с применением информационно - коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1)</p>	<p>объекту сервиса в области потребностей человека их удовлетворения; Уметь: - использовать теоретические знания по методике решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использования различных источников информации по объекту сервиса в области потребностей человека их удовлетворения; Владеть: - навыками применения теоретических знаний по решению стандартных задач профессиональной деятельности с использованием различных источников информации на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, в области потребностей человека их удовлетворения.</p>
<p>готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)</p>	<p>Знать: - механизм разработки технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и их потребностей; Уметь: - разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и теории потребностей человека; Владеть: - навыками разработки технологий процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, теории потребностей человека и методов их удовлетворения.</p>
<p>готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с</p>	<p>Знать: - основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и теории потребностей человека; Уметь:</p>

Перечень и код компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
учетом требований потребителя (ОПК-3)	<p>- организовывать процесс сервиса и проведение выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя на основе теории потребностей человека;</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя, теории потребностей человека и методов их удовлетворения.</p>
готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)	<p>Знать:</p> <p>- механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса на основе теории потребностей человека;</p> <p>Уметь:</p> <p>- выполнять работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и процесса сервиса на основе применения теории потребностей человека;</p> <p>Владеть:</p> <p>- навыками работы в контактной зоне с потребителем, осуществления консультирования, согласования вида, формы и процесса сервиса на основе применения теории потребностей человека и с использованием методов их удовлетворения.</p>

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов.

Наименование	Всего часов	Семестры	
		4	5
Общая трудоемкость дисциплины	180	108	72
Контактная работа:	100	72	28
лекции	50	36	14
практические занятия	46	36	10
семинары	—	—	—
лабораторные работы	—	—	—

Наименование	Всего часов	Семестры	
		4	5
курсовая работа	4	—	4
Самостоятельная работа студента	35	18	17
Промежуточная аттестация:	45	18	27
самостоятельная работа по подготовке к зачету и экзамену	45	18	27

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-3	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ПК-11		
Тема 1. Введение в дисциплину	6	—	+	—	—	—	ВК, Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 2. Человек и его потребности в системе социальных знаний	10	+	—	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 3. Человек в современном мире	8	—	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 4. Человек как предмет познания	10	—	—	—	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 5. История развития человеческих потребностей	16	—	—	—	+	—	Л, ПЗ, КС, СРС	УО, Сщ
Тема 6. Классификация потребностей человека	10	—	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 7. Системы мотивации деятельности человека	9	—	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 8. Роль экономики в формировании потребностей человека	7	—	—	+	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции					Образовательные технологии	Оценочные средства
		ОК-3	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ПК-11		
Тема 9. Витальные потребности человека	7	—	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 10. Социализация в современном обществе и потребность человека в образовании	7	+	—	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 11. Потребность современного общества в деловом общении	12	+	—	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 12. Потребности населения в сервисе и организация инфраструктуры обслуживания	10	—	—	—	+	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 13. Массовый туризм – потребность современного общества	10	—	—	—	—	+	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Тема 14. Потребности современного человека в творчестве	10	+	—	—	—	—	Л, ПЗ, СРС	УО, Сщ
Курсовая работа	4							
Итого по дисциплине	135							
Промежуточная аттестация	45							
Всего по дисциплине	180							

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа студента, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, Сщ – сообщение.

5.2 Темы дисциплины и виды занятий

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 1. Введение в дисциплину	2	2	—	—	2	—	6
Тема 2. Человек и его	4	4	—	—	2	—	10

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
потребности в системе социальных знаний							
Тема 3. Человек в современном мире	2	4	—	—	2	—	8
Тема 4. Человек как предмет познания	4	4	—	—	2	—	10
Тема 5. История развития человеческих потребностей	4	8	—	—	4	—	16
Тема 6. Классификация потребностей человека	4	4	—	—	2	—	10
Тема 7. Системы мотивации деятельности человека	4	4	—	—	1	—	9
Тема 8. Роль экономики в формировании потребностей человека	4	2	—	—	1	—	7
Тема 9. Витальные потребности человека	4	2	—	—	1	—	7
Тема 10. Социализация в современном обществе и потребность человека в образовании	4	2	—	—	1	—	7
Итого за семестр 4	36	36			18		90
Промежуточная аттестация в форме зачета							18
Всего за семестр 4							108
Тема 11. Потребность современного общества в деловом общении	2	4	—	—	4	—	12
Тема 12. Потребности населения в сервисе и организация инфраструктуры обслуживания	4	2	—	—	5	—	10
Тема 13. Массовый туризм – потребность современного общества	4	2	—	—	4	—	10
Тема 14. Потребности современного человека в творчестве	4	2	—	—	4	—	10

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Курсовая работа	—	—	—	—	—	4	4
Итого за семестр 5	14	10	—	—	17	4	45
Промежуточная аттестация в форме экзамена							27
Всего за семестр 5							72
Итого по дисциплине							180

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа студента, КР – курсовая работа, ЛР – лабораторные работы, С – семинары.

5.3 Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в дисциплину

Предмет сервисологии. Взаимодействие биологического социального начала в человеке. Взаимосвязь мировоззрения индивида и его потребностей (для самостоятельного изучения). Система понятий, используемая при изучении дисциплины «Сервисология». Механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в области потребностей человека их удовлетворения (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Человек и его потребности в системе социальных знаний

Э. Фромм о социально-психологическом портрете человека-потребителя. Задачи общества по формированию разумных потребностей индивида и гармонично развитой личности. Подход к проблеме потребностей с физиологических и социальных позиций. Гедонистическое и ригористическое направления в оценке потребностей человека. Эвдемоническое направление в развитии проблем морали. И. Бентам – родоначальник утилитаризма. Основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия по предмету потребностей человека их удовлетворения (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Человек в современном мире

Основные характеристики и проблемы современного мира. Глобализация. Массовая культура. Интернет и СМИ (для самостоятельного изучения). Экология в современном мире (для самостоятельного изучения). Проблемы жителей мегаполисов (для самостоятельного изучения).

Психологические аспекты жизни современного человека (для самостоятельного изучения). Механизм разработки технологии процесса сервиса, методика развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и их потребностей (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Человек как предмет познания

Комплексный подход исследования человека как целостности. Представление о человеке как социально-природном существе. Биологическое бытие человека. Биологические ресурсы человека. Мир природы и мир человека. Влияние человека на мир природы. Социальное бытие человека (для самостоятельного изучения). Сущность антропосоциогенеза (для самостоятельного изучения). Влияние социальной жизни на антропогенетические качества человека (для самостоятельного изучения). Двойственность человеческого существования, социальная сторона и биологическая (для самостоятельного изучения). Соотношение понятий «человек-индивид-личность» (для самостоятельного изучения). Духовное бытие человека (для самостоятельного изучения). Два вида духовного бытия - объективированное и индивидуальное (для самостоятельного изучения). Потребность в смысле жизни – важнейшая духовная потребность человека (для самостоятельного изучения). Сущность человека (для самостоятельного изучения). Потребность человека и потребность общества – общие черты и различия (для самостоятельного изучения). Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса на основе теории потребностей человека (для самостоятельного изучения).

Тема 5. История развития человеческих потребностей

Человек и природа на первобытном этапе развития общества. Взаимодействие и противоречия между индивидуальными и общественными потребностями на ранних этапах развития общества. Возникновение морали и мировоззрения и их влияние на формирование потребностей. Значение письменности, архитектуры, городов в появлении новых потребностей индивида. Античная идеология и ее влияние на формирование потребностей личности. Возможности удовлетворения потребностей для различных социальных групп в рабовладельческом обществе. Идеологические течения кинизм, скептицизм, стоицизм об удовлетворении потребностей человека (для самостоятельного изучения). Влияние христианства на формирование потребностей учения о грехе и концепция семи смертных грехов стандарт поведения людей, созданный христианской религией (для самостоятельного изучения). Взаимоотношения общественных и индивидуальных потребностей с позиций христианства (для самостоятельного изучения). Древнерусские литературные произведения о самостоятельности личности,

о ценности разума и труда (для самостоятельного изучения). Формирование нового, гуманистического мировоззрения в эпоху Возрождения (для самостоятельного изучения). Новые требования к личности в буржуазном обществе (для самостоятельного изучения). Спрос на образованную, активную личность, стремящуюся к удовлетворению своих потребностей (для самостоятельного изучения). Взгляды П.Гольбаха на потребности человека (для самостоятельного изучения). Натуралистическая концепция человека (для самостоятельного изучения). Г. В. Ф. Гегель о познании человеком самого себя (для самостоятельного изучения). К.Маркс и Ф.Энгельс о потребностях человека в труде и познании окружающего мира, о социальных детерминантах развития личности (для самостоятельного изучения). Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и теории потребностей человека (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Классификация потребностей и различные подходы к их оценке

Необходимость классификации потребностей по принципу жизненной значимости для существования человека. Физиологические и социальные потребности. Зависимость потребностей от уровня жизни общества и условий трудовой деятельности. Потребности социальных групп, классов, общества. Учение о психоанализе З.Фрейда. Связь сознательного и бессознательного в теории Фрейда. Связь мысли человека и словесного языка (для самостоятельного изучения). Человеческая деятельность и сознание (для самостоятельного изучения). Потребность человека в безопасности (для самостоятельного изучения). Взгляды Т.Гоббса и Д.Локка на причины, обусловившие появление государства (для самостоятельного изучения). А.Маслоу – один из основоположников гуманистического направления психологии (для самостоятельного изучения). Пирамида потребностей Маслоу (для самостоятельного изучения). Теория самоактуализации Маслоу (для самостоятельного изучения). Дефицентная и бытийная мотивации (для самостоятельного изучения). Психологический рост индивида и препятствия этому росту (для самостоятельного изучения). Роль воли, эмоций, интеллекта в формировании потребностей (для самостоятельного изучения). Типология потребностей, субсидирующие потребности в теории Г. Меррея (для самостоятельного изучения). Ф.М. Достоевский о физиологических потребностях человека (для самостоятельного изучения). Ценностно-ориентированная система классификации (для самостоятельного изучения). Современные системы классификации потребностей (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Системы мотивации деятельности человека

Роль мотивации в формировании потребностей человека. Понятия мотива, мотивационной структуры, стимулов. Первоначальные теории мотивации, разработанные А.Маслоу, Ф.Тейлором, В.Оучи. Теория «Х», «У», «Z». Содержательные теории мотивации: теория приобретенных потребностей Д.Макклелланда, теория ERУ К.Альдерфера, теория двух факторов Ф.Герцберга. Содержательные теории о стимулирующем воздействии мотивационных факторов на результативность труда. Процессуальные теории мотивации о взаимодействии различных мотивов, влияющих на трудовую активность индивида (для самостоятельного изучения). Теория ожиданий В. Врума о совокупности усилий, направленных на выполнение работы и ожидание результатов этой работы (для самостоятельного изучения). Теория справедливости С.Адамса и реакции человека на возможную несправедливость (для самостоятельного изучения). Теория постановки целей Э.Лока и зависимость результатов труда от поставленных задач (для самостоятельного изучения). Отношение работника к ценностям коллектива (для самостоятельного изучения). Комплексная процессуальная теория Л. Портера - И. Лоулера (для самостоятельного изучения). Система К. Мадсена (для самостоятельного изучения). Теория мотивации «Х»-«У», разработанная Д. Макгрегором (для самостоятельного изучения). Основные направления современной теории ожидания (для самостоятельного изучения). Формы и методы системы мотивации трудовой активности (для самостоятельного изучения). Экономические методы мотивации (для самостоятельного изучения). Экономическая и социальная эффективность мотивации (для самостоятельного изучения). Роль мотивации в организации процесса сервиса, выборе ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

Тема 8. Роль экономики в формировании потребностей человека

Связь между производством и потреблением. Производственное и личное потребление. Характеристики потребления через понятие потребности. Спрос и потребности. Качество жизни. Связь между экономическим развитием общества и типом потребления (для самостоятельного изучения). Тип потребления доиндустриального, индустриального общества. Общество массового потребления (для самостоятельного изучения). Тип потребления постиндустриального общества (для самостоятельного изучения). История развития потребления в России (для самостоятельного изучения). Национальные особенности потребления в России (для самостоятельного изучения). Натуральная, товарная и непосредственно-общественная формы потребления (для самостоятельного изучения). Воздействие социальных факторов на технологии процесса сервиса, систему клиентских отношений с учетом

требований потребителя (для самостоятельного изучения). Роль природных факторов в организации сервисного обслуживания населения в России (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Витальные потребности человека

Биолого-физиологические потребности, биолого-воспроизводственные потребности, социально-бытовые потребности, социально-культурные потребности. Идеальные и реальные модели потребления. Создание реальной модели потребления на основе экономических и социологических исследований. Прожиточный минимум и доход отдельного индивида. Структура потребления современного. Потребительская корзина. Состояние здоровья населения и особенности медико-социальных прогнозов (для самостоятельного изучения). Медико-систематические, медико-демографические показатели оценки состояния здоровья населения (для самостоятельного изучения). Состояние здоровья населения в промышленных городах и система государственного здравоохранения (для самостоятельного изучения). Средняя продолжительность жизни населения – показатель эффективности деятельности государственной власти (для самостоятельного изучения). Деятельность государства по созданию благоприятной обстановки для проживания населения (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя и витальных потребностей человека (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Социализация в современном обществе и потребности человека в образовании

Социализация в современном обществе и механизм ее влияния на человека. Этапы социализации личности. Роль семьи и школы в процессе социализации. Молодежная субкультура как составная часть общей культуры общества. Роль молодежной субкультуры в нравственном формировании личности и основные направления в ее исследовании. Постановка цели как необходимое условие для формирования жизненной стратегии личности. Нейролингвистическое программирование (для самостоятельного изучения). Условия, необходимые для достижения поставленной цели (для самостоятельного изучения). Общественные образовательные институты и интересы людей (для самостоятельного изучения). Состояние современной образовательной ситуации в стране (для самостоятельного изучения). Эмоционально-ценностное отношение к образованию (для самостоятельного изучения). Самоидентификация личности в процессе обучения (для самостоятельного изучения). Присоединение России к Болонской конвенции по высшему образованию (для самостоятельного изучения). Образовательные потребности населения и их реализация (для самостоятельного изучения). Перспективы развития

образования в России (для самостоятельного изучения). Способность личности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе ее социализации (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Потребность современного общества в деловом общении

Сущность делового разговора. Культура делового разговора. Основные требования к деловому разговору. Факторы, влияющие на действенность общения (для самостоятельного изучения). Психологическая культура делового разговора (для самостоятельного изучения). Обусловленные и необусловленные знаки внимания (для самостоятельного изучения). Национальные особенности невербального общения (для самостоятельного изучения). Национальные особенности ведения переговоров (для самостоятельного изучения). Способность личности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе делового общения (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Потребности населения в сервисе и организация инфраструктуры обслуживания

Потребительские ценности и потребительское поведение. Мотивация индивидуального потребления. Услуга как форма общения. Структура бытового обслуживания. Взаимодействие сферы услуг с другими сферами жизнедеятельности: институциональной, социальной, производственной. Рыночный и нерыночный секторы услуг. Система сервисного обслуживания и ее составляющие (для самостоятельного изучения). Специфические особенности рынка услуг (для самостоятельного изучения). Основные типы предприятий услуг в соответствии с выполняемыми функциями (для самостоятельного изучения). Процесс оказания услуг в различных сервисных организациях (для самостоятельного изучения). Параметры эффективного сервиса (для самостоятельного изучения). Системы оценки уровня сервиса предприятия (для самостоятельного изучения). Специфика сервиса в области бытовых услуг (для самостоятельного изучения). Формы сервисного обслуживания потребителя (для самостоятельного изучения). Оценка уровня сервиса (для самостоятельного изучения). Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат (для самостоятельного изучения). Механизм организации процесса сервиса выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Массовый туризм – потребность современного общества

Туризм в современном мире. Роль туризма в создании новых рабочих мест, в увеличении государственного и местного дохода. Туризм как вид отдыха современного человека. Туристическая мотивация. Систематизация туристических мотивов. Факторы, влияющие на выбор турпродукта. Транспортное обслуживание туристов – одна из составных частей индустрии туризма (для самостоятельного изучения). Специфика работы в контактной зоне туристического предприятия с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса (для самостоятельного изучения).

Тема 14. Потребности современного человека в творчестве

Самоопределение, самоактуализация, самореализация человека в современном мире. Потребности в самовыражении. Творчество и искусство в жизни современного человека. Интернет, социальные сети как современное творчество. Интернет как способ реализации творческого потенциала. Потребность современного человека быть «замеченным». Коммуникация в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
Семестр 4		
1	Практическое занятие № 1. «Предмет сервисологии»	2
2	Практическое занятие № 2. «Проблема потребностей с физиологических и социальных позиций».	2
2	Практическое занятие № 3. «Гедонистическое и ригористическое направления в оценке потребностей человека».	2
3	Практическое занятие № 4. «Основные характеристики и проблемы современного мира».	2
3	Практическое занятие № 5. «Глобализация. Массовая культура».	2
4	Практическое занятие № 6. «Комплексный подход исследования человека как целостности».	2
4	Практическое занятие № 7. «Социальное и духовное бытие человека».	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
5	Практическое занятие № 8. «Потребности человека на первобытном этапе развития и этапе Античности» Подготовка к круглому столу	2
5	Практическое занятие № 9. «Взаимодействие и противоречия между индивидуальными и общественными потребностями на ранних этапах развития общества»	2
5	Практическое занятие № 10. «Возникновение морали и мировоззрения и их влияние на формирование потребностей»	2
5	Практическое занятие № 11. «Потребности человека в эпоху Средневековья»	2
6	Практическое занятие № 12. «Исторический обзор подходов к проблеме классификации потребностей»	2
6	Практическое занятие № 13. «Современные теории классификации потребностей»	2
7	Практическое занятие № 14. «Роль мотивации в формировании потребностей человека»	2
7	Практическое занятие № 15. «Типы теорий мотивации»	2
8	Практическое занятие № 16. «Общество массового потребления»	2
9	Практическое занятие № 17. «Витальные потребности человека»	2
10	Практическое занятие № 18. «Образование как вид социализации человека»	2
Итого за семестр 4		36
Семестр 5		
11	Практическое занятие № 19. «Культура делового разговора»	2
11	Практическое занятие № 20. «Национальные особенности ведения делового разговора»	2
12	Практическое занятие № 21. «Сервис как система удовлетворения потребностей человека и общества»	2
13	Практическое занятие № 22. «Туризм как потребность современного человека»	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
14	Практическое занятие № 23. «Проблема самовыражения и самоактуализации человека в современном мире»	2
Итого за семестр 5		10
Итого по дисциплине		46

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Семестр 4		
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в дисциплину» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
2	1. Изучение теоретического материала по теме: «Человек и его потребности в системе социальных знаний» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
3	1. Изучение теоретического материала по теме: «Человек в современном мире» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Семестр 4		
4	1. Изучение теоретического материала по теме: «Человек как предмет познания» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
5	1. Изучение теоретического материала по теме: «История развития человеческих потребностей» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Подготовка к круглому столу.	4
6	1. Изучение теоретического материала по теме: «Классификация потребностей человека» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	2
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Системы мотивации деятельности человека» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
8	1. Изучение теоретического материала по теме: «Роль экономики в формировании потребностей человека» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом	1

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
Семестр 4		
	занятия с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Витальные потребности человека» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социализация в современном обществе и потребность человека в образовании» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу.	1
Итого за семестр 4		18
Семестр 5		
11	1. Изучение теоретического материала по теме: «Потребность современного общества в деловом общении» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы.	4
12	1. Изучение теоретического материала по теме: «Потребности населения в сервисе и организация инфраструктуры обслуживания» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом	5

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	Семестр 4	
	занятия с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы.	
13	1. Изучение теоретического материала по теме: «Массовый туризм – потребность современного общества» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы.	4
14	1. Изучение теоретического материала по теме: «Потребности современного человека в творчестве» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5]. 2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы.	4
Итого за семестр 5		17
Итого по дисциплине		35

5.7 Курсовые работы

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Трудоемкость (часы)
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу	2
Этап 2. Выполнение раздела 1	4
Этап 3. Выполнение раздела 2	6
Этап 4. Выполнение раздела 3	5
Защита курсовой работы	2
Итого по курсовой работе	19
Самостоятельная работа студента, отведенная на	15

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Трудоемкость (часы)
выполнение курсовой работы	
Согласно учебному плану	4

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Жильцов, Е. Н. **Экономика и управление социальной сферой** [Электронный ресурс] : учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров ; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016)

2 Королева, Е.А. **Сервисология** [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

б) дополнительная литература:

3 Комаров, Н.М. **Управление качеством и инфраструктура предприятий сервиса бытовой и офисной техники** [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.М. Комаров, Т.И. Зворыкина, А.В. Максимов, Л.В. Сумзина. — Электрон. дан. — Москва : СОЛОН-Пресс, 2012. — 128 с. — ISBN 978-5-91359-105-0 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1> . — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.01.2016)

4 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса**: Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для студентов ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 50.

в) перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

5 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

6 **Официальный сайт Министерства финансов РФ** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.minfin.ru/ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

7 **Официальный сайт Федеральной налоговой службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nalog.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

8 **Официальный сайт Федеральной антимонопольной службы** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.fas.gov.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

9 **Официальный сайт Банка России** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

10 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

11 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

12 **Официальный сайт фондовой московской биржи РТС** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.rts.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

13 **Официальный сайт Международного валютного фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.imf.org/external/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

14 **Официальный сайт Всемирного банка фонда** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.worldbank.org/eca/russian/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

15 **Официальный сайт Национального бюро экономических исследований США** [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nber.org/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

г) программное обеспечение (лицензионное), базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

16 **Библиотека СПбГУ ГА** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

17 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.01.2016).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебно-методический кабинет с офисным оборудованием для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала. (аудитория № 322), аудитории 315а, 319, оборудованные для проведения практических работ средствами оргтехники, компьютерами с выходом в Интернет.

Компьютеры с выходом в интернет (ауд. 322, 105, 400).

Мультимедийный проектор, экран (ауд. 319).

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Сервисология» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, самостоятельная работа студента, в т. ч. курсовая работа.

В рамках изучения дисциплины предполагается использовать следующие образовательные технологии.

Входной контроль предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины.

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины и направлена на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний. Лекция предназначена для раскрытия ключевых вопросов дисциплины «Сервисология» в современных условиях. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение учебного материала, который сопровождается одновременной демонстрацией слайдов, созданных в среде Power Point, при необходимости привлекаются открытые Интернет-ресурсы, а также демонстрационные и наглядно-иллюстрационные материалы.

Практические занятия по дисциплине проводятся в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель практических занятий – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки дисциплины «Сервисология». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения практического занятия организуются публичные выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Сервисология» с конкретными ситуациями. Рассматриваемые в рамках практического занятия задания, ситуации, примеры и проблемы имеют профессиональную направленность и содержат элементы, необходимые для формирования компетенций в рамках подготовки бакалавра по направлению «Сервис». Главным содержанием практического занятия является индивидуальная практическая работа каждого студента.

Круглый стол по дисциплине проводится в соответствии с учебно-тематическим планом по отдельным группам. Цель проведения круглого стола – закрепить теоретические знания, полученные обучающимися на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих

разделов рекомендуемой литературы, а также приобрести начальные практические навыки и умения по дисциплине «Сервисология». Круглый стол предназначен для более глубокого освоения и анализа отдельных вопросов, изучаемых в рамках данной дисциплины. В процессе проведения круглого стола организуются публичные коллективные обсуждения отдельных заранее определённых вопросов темы, выступления студентов перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Сервисология» с конкретными ситуациями.

Чтение лекций и проведение практических занятий также предполагает применение интерактивных форм обучения (интерактивных лекций, групповых дискуссий, анализа ситуаций и имитационных моделей и др., в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей) для развития у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств.

Самостоятельная работа студента является составной частью учебной работы. Ее основной целью является формирование навыка самостоятельного приобретения знаний по некоторым не особо сложным вопросам теоретического курса, закрепление и углубление полученных знаний, самостоятельная работа со справочниками, периодическими изданиями и научно-популярной литературой, в том числе находящимися в глобальных компьютерных сетях. Самостоятельная работа подразумевает выполнение учебных заданий, в том числе и индивидуальных, получаемых студентом после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются студентом либо в конспекте, либо на отдельных листах формата А4 (по указанию преподавателя). Контроль выполнения заданий, выносимых на самостоятельную работу, осуществляет преподаватель. Курсовая работа – это вид самостоятельной работы студента, когда им проводится научное исследование по конкретной теме с элементами научного анализа, отражающий приобретенные студентом теоретические знания и практические навыки, умение работать с первоисточниками, делать обстоятельные выводы. Процесс выполнения курсовой работы включает в себя ряд этапов: составление развёрнутого плана, подбор учебно-научной литературы и других первоисточников, собственно работа над курсовой работой, формулирование выводов, редакционно-техническое оформление, защита.

9 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Фонд оценочных средств по дисциплине «Сервисология» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний студентов по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде зачета в четвертом семестре и экзамена в пятом семестре и курсовой работы.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, темы для сообщений и темы курсовых работ.

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация проводятся в соответствии с «Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский государственный университет гражданской авиации», обучающихся по программам высшего образования – программам бакалавриата и программам специалитета (формы, периодичность и порядок)». Текущий контроль успеваемости обучающихся включает устные опросы, сообщения, выдаваемые на самостоятельную работу по темам дисциплины.

Устный опрос по вопросам входного контроля, который является элементом текущего контроля успеваемости, предназначен для выявления уровня усвоения компетенций обучающимся, необходимых перед изучением дисциплины. Устный опрос по вопросам входного контроля осуществляется по вопросам, на которых базируется читаемая дисциплина (п. 9.4). Устный опрос проводится на каждом практическом занятии в течение не более 10 минут с целью контроля усвоения теоретического материала, излагаемого на лекции и предполагает ответ студентов. Включает перечень вопросов и моделирование ситуаций. Перечень вопросов определяется уровнем подготовки учебной группы, а также индивидуальными особенностями обучающихся. Моделирование ситуаций представляет собой проектирование преподавателем гипотетических ситуаций, в которых может оказаться студент при соприкосновении с реальностью. Реакция студента на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Сообщение – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Курсовая работа – авторский научно-исследовательский проект студента, направленный на выработку исследовательских навыков, опыта работы с научными источниками и создание законченного самостоятельного

исследования. Оценочным средством являются темы курсовых работ, которые приведены в п. 9.3. Написание и защита курсовой работы запланирована на 2 семестр.

Контроль выполнения задания, выдаваемого на самостоятельную работу, преследует собой цель своевременного выявления плохо усвоенного материала дисциплины для последующей корректировки или организации обязательной консультации. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета в четвертом семестре и экзамена и выполнения курсовой работы в 5 семестре. Зачет и экзамен позволяют оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Зачет и экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на зачет и экзамен. К моменту сдачи зачета и экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля и должна быть выполнена курсовая работа.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность студентов на лекциях и практических занятиях, участие студентов в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний студентов в п. 9.1. Описание шкалы оценивания, используемой для проведения промежуточных аттестаций, приведено в п. 9.5.

9.1 Балльно - рейтинговая оценка текущего контроля успеваемости и знаний студентов

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часа. Вид промежуточного контроля – зачет (4 семестр) и экзамен и курсовая работа (5 семестр).

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	Примечания
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Семестр 4				
Аудиторные занятия				
Лекция 1 (Тема 1)	1	1,5	1	—
Практическое занятие 1	1,5	2,3	1	—
Лекция 2 (Тема 2)	1	1,5	2	—
Лекция 3 (Тема 2)	1	1,5	2	—
Практическое занятие 2	1,5	2,3	3	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	Примечания
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Практическое занятие 3	1,5	2,3	3	—
Лекция 4 (Тема 3)	1	1,5	4	—
Практическое занятие 4	1,5	2,3	4	—
Практическое занятие 5	1,5	2,3	5	—
Лекция 5 (Тема 4)	1	1,5	5	—
Лекция 6 (Тема 4)	1	1,5	6	—
Практическое занятие 6	1,5	2,3	6	—
Практическое занятие 7	1,5	2,3	7	—
Лекция 7 (Тема 5)	1	1,5	7	—
Лекция 8 (Тема 5)	1	1,5	8	—
Практическое занятие 8	1,5	3,9	8	—
Практическое занятие 9	1,5	2,3	9	—
Практическое занятие 10	1,5	2,3	9	—
Практическое занятие 11	1,5	2,3	10	—
Лекция 9 (Тема 6)	1	1,5	10	—
Лекция 10 (Тема 6)	1	1,5	11	—
Практическое занятие 12	1,5	2,3	11	—
Практическое занятие 13	1,5	2,3	12	—
Лекция 11 (Тема 7)	1	1,5	12	—
Лекция 12 (Тема 7)	1	1,5	13	—
Практическое занятие 14	1,5	2,3	13	—
Практическое занятие 15	1,5	2,3	14	—
Лекция 13 (Тема 8)	1	1,5	14	—
Лекция 14 (Тема 8)	1	1,5	15	—
Практическое занятие 16	1,5	2,3	15	—
Лекция 15 (Тема 9)	1	1,5	16	—
Лекция 16 (Тема 9)	1	1,5	16	—
Практическое занятие 17	1,5	2,3	17	—
Лекция 17 (Тема 10)	1	1,5	17	—
Лекция 18 (Тема 10)	1	1,5	18	—
Практическое занятие 18	1,5	2,3	18	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Зачет	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	Примечания
	Минимальное значение	Максимальное значение		
Премиальные виды деятельности (для учета при определении рейтинга)	—	—	—	—
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для зачета по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка		
60 и более		«зачтено»		
менее 60		«не зачтено»		
Семестр 5				
Аудиторные занятия				
Лекция 19 (Тема 11)	2	3	2	—
Практическое занятие 19	6,2	9,8	3	—
Практическое занятие 20	6,2	9,8	4	—
Лекция 20 (Тема 12)	2	3	5	—
Лекция 21 (Тема 12)	2	3	6	—
Практическое занятие 21	6,2	9,8	7	—
Лекция 22 (Тема 13)	2	3	8	—
Лекция 23 (Тема 13)	2	3	9	—
Практическое занятие 22	6,2	9,8	10	—
Лекция 24 (Тема 14)	2	3	11	—
Лекция 25 (Тема 14)	2	3	12	—
Практическое занятие 23	6,2	9,8	14	—
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премиальные виды	—	—	—	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих студенту продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядков ый номер недели с начала семестра)	Примечания
	Минимальное значение	Максимальное значение		
деятельности (для учета при определении рейтинга)				
Участие в конференции по темам дисциплины	—	10	—	—
Научная публикация по темам дисциплины	—	10	—	—
Итого дополнительно премиальных баллов	—	20	—	—
Всего по дисциплине для рейтинга	—	120	—	—
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку для экзамена по «академической» шкале				
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)		
90 и более		5 – «отлично»		
75÷89		4 – «хорошо»		
60÷74		3 – «удовлетворительно»		
менее 60		2 – «не удовлетворительно»		

9.2 Методические рекомендации по проведению процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Посещение лекционного занятия обучающимся оценивается в 1 балл (4 семестр) и 2 балла (5 семестр). Ведение лекционного конспекта – 0,2 баллов (4 и 5 семестр). Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,3 баллов (5 семестр) и до 0,8 баллов (5 семестр).

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1,5 балла (4 семестр) и 6,2 баллов (5 семестр). Сообщение – до 0,6 баллов (4 семестр) и до 3 баллов (5 семестр). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 1,6 баллов. Устный опрос – до 0,2 баллов (4 семестр) и до 0,6 баллов (5 семестр).

9.3 Темы курсовых работ по дисциплине

1. Биологическое бытие человека.
2. Социальное бытие человека.
3. Духовное бытие человека.
4. Роль потребностей и мотивации в деятельности человека.
5. Формирование потребностей в условиях научно-технического прогресса.
6. Процесс глобализации и потребности человека.
7. Общество массового потребления и потребности человека.
8. Современные средства передачи данных и потребности человека.
9. Массовая культура и потребности человека.
10. Экология и потребности современного человека и общества.
11. Потребности жителя современного мегаполиса.
12. Потребность современного человека в отдыхе.
13. Современный мир и психика человека.
14. Потребность человека в образовании.
15. Потребность человека в самопознании.
16. Потребность человека в самоопределении и саморазвитии.
17. Постановка цели как необходимое условие для формирования жизненной стратегии человека.
18. Возникновение потребностей в первобытном обществе.
19. Античные мыслители о проблеме потребностей.
20. Влияние христианства на формирование потребностей человека.
21. Гегель и К.Маркс о потребностях человека.
22. Взгляды на потребности в средние века и в эпоху Возрождения.
23. Человек и его потребности в Новое время.
24. Основные подходы к проблеме потребностей в XXI веке.
25. Э.Фромм о потребностях человека.
26. Теория психоанализа З.Фрейда.
27. А.Маслоу о классификации потребностей.
28. Молодежная культура – составная часть мировой духовной культуры.
29. Единство производства и человеческих потребностей.
30. Потребности и уровень развития общества.
31. Роль семьи и школы в формировании потребностей человека.
32. Свобода и счастье человека.
33. Экономический анализ потребностей человека.
34. История развития национальных особенностей потребления в России.
35. Индивидуальные психические и физические особенности человека, как основа его запросов.

36. Сущность комплексного подхода в исследовании человека.

Структурно курсовая работа должна включать в себя введение ($\approx 1-1,5$ страницы), основную часть – как правило, 2-3 главы, которые, в свою очередь, состоят из 2-3 параграфов, заключение, список использованной литературы. Общий объем КУР может составлять от 25 до 40 страниц машинописного текста. Текст КУР печатается на одной стороне листа белой бумаги формата А4 с интервалом 1,5. Шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14.

9.4 Контрольные вопросы и задания для проведения входного контроля остаточных знаний по обеспечивающим дисциплинам

Вопросы входного контроля по дисциплине «Введение в профессию»:

1. Назовите области экономической деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека.
2. Роль сферы сервиса в современном мире.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Социология и психология управления в сервисе»:

1. Социальная группа: понятие, классификация, социально-психологическая характеристика.
2. Роль как функциональная единица в малых группах.

Вопросы входного контроля по дисциплине «Корпоративный менеджмент»:

1. Понятие и цели корпоративного менеджмента.
2. Функции и принципы корпоративного менеджмента.

9.5 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
Знать	Механизм организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; Механизм организации работы в контактной зоне с	Знание механизма организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств; процесса организации работы в контактной зоне с потребителем,

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса; Основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия по предмету потребностей человека их удовлетворения; Механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использования различных источников информации по объекту сервиса в области потребностей человека их удовлетворения; механизм разработки технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и их потребностей.</p>	<p>консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса; основ коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия по предмету потребностей человека их удовлетворения; механизма решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использования различных источников информации по объекту сервиса в области потребностей человека их удовлетворения; механизма разработки технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и их потребностей.</p>
Уметь	Организовать процесс сервиса,	Умение ориентироваться в

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	<p>проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>Работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;</p> <p>Использовать коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия по предмету потребностей человека их удовлетворения;</p> <p>использовать теоретические знания по методике решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в области потребностей человека их удовлетворения;</p> <p>разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских</p>	<p>механизмах организации процесса сервиса и выборе ресурсов с учетом требований потребителя; работать в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;</p> <p>использовать коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия по предмету потребностей человека их удовлетворения;</p> <p>использовать теоретические знания по методике решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использования различных источников информации по объекту сервиса в области потребностей человека их удовлетворения;</p> <p>разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	отношений с учетом требований потребителя и теории потребностей человека.	потребителя и теории потребностей человека.
Владеть	<p>Навыками организации процесса сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>Способностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;</p> <p>навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия по предмету потребностей человека их удовлетворения;</p> <p>навыками применения теоретических знаний по решению стандартных задач профессиональной деятельности с использованием различных источников информации на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, в области</p>	<p>Владение навыками выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p> <p>осуществления контроля качества организации контактной зоны предприятия сервиса; способностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;</p> <p>навыками коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия по предмету потребностей человека их удовлетворения;</p> <p>навыками применения теоретических знаний по решению стандартных задач профессиональной деятельности с использованием различных источников информации на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, в области потребностей</p>

Дескрипторы	Этапы формирования компетенции	Показатели
	потребностей человека их удовлетворения; навыками разработки технологий процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, теории потребностей человека и методов их удовлетворения.	человека их удовлетворения; навыками разработки технологий процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, теории потребностей человека и методов их удовлетворения.

Шкала оценивания курсовой работы при использовании балльно-рейтинговой оценки

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Этап 1.Выдача задания на курсовую работу	–	–
Этап 2. Консультация научного руководителя по структуре курсовой работы, подбору литературы и порядку выполнения курсовой работы	10	0,5 балла снимается за ошибку в расчете показателя, 1 балл снимается за отсутствие расчетного показателя, 0,5 балла снимается за отсутствие вывода, 0,3 балла снимается за некорректный вывод, 0,2 балла снимается за неполный вывод, 0,2 балла снимается за допущенные грамматические ошибки.
Выполнение курсовой работы	40	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.
Оформление курсовой работы	10	1-3 балла снимаются за небрежность оформления текста, 1-

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
		2 балла снимаются за небрежность оформления использованных источников
Своевременность выполнения	10	За каждый просроченный день по неуважительной причине снимается 0,5 балла.
Итого выполнение курсовой работы	70	
Защита курсовой работы	30	5 баллов – исследовательский характер; 5 баллов – актуальность работы; 10 баллов – ответы на вопросы четкие, ясные и полные; 5 баллов – системная интерпретация полученных в курсовой работе результатов; 5 баллов – грамотное ведение полемики.
Всего по курсовой работе:	100	
Перевод баллов балльно-рейтинговой системы в оценку по «академической» шкале		
Количество баллов по БРС		Оценка (по «академической» шкале)
90 и более		5 – «отлично»
75÷89		4 – «хорошо»
60÷74		3 – «удовлетворительно»
менее 60		2 – «не удовлетворительно»

Максимальное количество баллов, полученных за зачет и за экзамен – 30. Минимальное (зачетное) количество баллов («зачет сдан», «экзамен сдан») – 15 баллов.

Не удовлетворительной сдачей зачета и экзамена считается оценка менее 15 баллов. При неудовлетворительной сдаче зачета и экзамена или неявке по неуважительной причине на зачет и экзамен экзаменационная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае студент в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать зачет и экзамен.

Оценка за зачет и экзамен выставляется как сумма набранных баллов за ответы на два вопроса и за выполнение задания.

Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

1 балл: отсутствие продемонстрированных знаний и компетенций в рамках образовательного стандарта (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

2 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, демонстрация фрагментарных знаний в рамках образовательного стандарта, незнание лекционного материала;

3 балла: нет удовлетворительного ответа на вопрос, много наводящих вопросов, отсутствие ответов по основным положениям вопроса, незнание лекционного материала;

4 балла: ответ удовлетворительный, оценивается как минимально необходимые знания по вопросу, при этом показано хотя бы минимальное знание всех разделов вопроса в пределах лекционного материала. При этом студентом демонстрируется достаточный объем знаний в рамках образовательного стандарта;

5 баллов: ответ удовлетворительный, достаточные знания в объеме рабочей программы, ориентированные на воспроизведение; использование научной (технической) терминологии, стилистически грамотное, логически правильное изложение ответа на вопросы, умение делать выводы;

6 баллов: ответ удовлетворительный, студент ориентируется в основных аспектах вопроса, демонстрирует полные и систематизированные знания в объеме рабочей программы;

7 баллов: ответ хороший, но студент демонстрирует систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, но требовались наводящие вопросы;

8 баллов: ответ хороший, ответом достаточно охвачены все разделы вопроса, единичные наводящие вопросы, студент демонстрирует способность самостоятельно решать сложные проблемы в рамках рабочей программы;

9 баллов: систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы; студент демонстрирует способность;

10 баллов: ответ на вопрос полный, не было необходимости в дополнительных (наводящих вопросах); студент показывает систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам рабочей программы, самостоятельно и творчески решает сложные проблемы в нестандартной ситуации в рамках рабочей программы, а также демонстрирует знания по проблемам, выходящим за ее пределы.

Выполнение заданий оценивается следующим образом:

10 баллов: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, уверенно и правильно отвечает на вопросы преподавателя;

9 баллов: задание выполнено на 86-90 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация

выводов, студент аргументированно обосновывает свою точку зрения, правильно отвечает на вопросы преподавателя;

8 баллов: задание выполнено на 81-85 %, ход решения правильный, незначительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает некоторые затруднения в интерпретации полученных выводов;

7 баллов: задание выполнено на 74-80 %, ход решения правильный, значительные погрешности в оформлении; правильная, но не полная интерпретация выводов, студент дает правильные, но не полные ответы на вопросы преподавателя, испытывает определенные затруднения в интерпретации полученных выводов;

6 баллов: задание выполнено 66-75 %, подход к решению правильный, есть ошибки, оформление с незначительными погрешностями, неполная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

5 баллов: задание выполнено на 60-65 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

4 балла: задание выполнено на 55-59 %, подход к решению правильный, есть ошибки, значительные погрешности при оформлении, не полная интерпретация выводов, не все ответы на вопросы преподавателя правильные, не способен интерпретировать полученные выводы;

3 балла: задание выполнено на 41-54 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, неправильная интерпретация выводов, студент дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

2 балла: задание выполнено на 20-40 %, решение содержит грубые ошибки, неаккуратное оформление работы, выводы отсутствуют; не может прокомментировать ход решения задачи, дает неправильные ответы на вопросы преподавателя;

1 балл: задание выполнено менее, чем на 20 %, решение содержит грубые ошибки, студент не может прокомментировать ход решения задачи, не способен сформулировать выводы по работе.

9.6 Типовые контрольные задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Семестр 4

Тема 1. Введение в дисциплину

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Предмет сервисологии.

2. Взаимодействие биологического социального начала в человеке.

3. Взаимосвязь мировоззрения индивида и его потребностей.

Примерные темы сообщений

1. Система понятий, используемая при изучении дисциплины «Сервисология».

2. Механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в области потребностей человека их удовлетворения.

Тема 2. Человек и его потребности в системе социальных знаний

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Э. Фромм о социально-психологическом портрете человека-потребителя.

2. Задачи общества по формированию разумных потребностей индивида и гармонично развитой личности.

3. Подход к проблеме потребностей с физиологических и социальных позиций.

4. Гедонистическое и ригористическое направления в оценке потребностей человека.

Примерные темы сообщений

1. Эвдемоническое направление в развитии проблем морали .

2. И. Бентам – родоначальник утилитаризма.

3. Основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия по предмету потребностей человека их удовлетворения.

Тема 3. Человек в современном мире

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Основные характеристики и проблемы современного мира.

2. Глобализация.

3. Массовая культура.

4. Интернет и СМИ .

5. Экология в современном мире.

Примерные темы сообщений

1. Проблемы жителей мегаполисов.

2. Психологические аспекты жизни современного человека.

3. Механизм разработки технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и их потребностей.

Тема 4. Человек как предмет познания

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Комплексный подход исследования человека как целостности.
2. Представление о человеке как социально-природном существе.
3. Биологическое бытие человека.
4. Биологические ресурсы человека.
5. Мир природы и мир человека.
6. Влияние человека на мир природы.
7. Социальное бытие человека.
8. Сущность антропосоциогенеза.
9. Влияние социальной жизни на антропогенетические качества человека.
10. Двойственность человеческого существования, социальная сторона и биологическая.

Примерные темы сообщений

1. Соотношение понятий «человек-индивид-личность».
2. Духовное бытие человека.
3. Два вида духовного бытия - объективированное и индивидуальное.
4. Потребность в смысле жизни – важнейшая духовная потребность человека.
5. Сущность человека.
6. Потребность человека и потребность общества – общие черты и различия .
7. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса на основе теории потребностей человека.

Тема 5. История развития человеческих потребностей

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Человек и природа на первобытном этапе развития общества.
2. Взаимодействие и противоречия между индивидуальными и общественными потребностями на ранних этапах развития общества.
3. Возникновение морали и мировоззрения и их влияние на формирование потребностей.
4. Значение письменности, архитектуры, городов в появлении новых потребностей индивида.
5. Античная идеология и ее влияние на формирование потребностей личности.
6. Возможности удовлетворения потребностей для различных социальных групп в рабовладельческом обществе .
7. Идеологические течения кинизм, скептицизм, стоицизм об удовлетворении потребностей человека.
8. Влияние христианства на формирование потребностей учения о

грехе и концепция семи смертных грехов стандарт поведения людей, созданный христианской религией.

9. Взаимоотношения общественных и индивидуальных потребностей с позиций христианства.

10. Древнерусские литературные произведения о самостоятельности личности, о ценности разума и труда.

Примерные темы сообщений

1. Формирование нового, гуманистического мировоззрения в эпоху Возрождения.

2. Новые требования к личности в буржуазном обществе.

3. Спрос на образованную, активную личность, стремящуюся к удовлетворению своих потребностей.

4. Взгляды П.Гольбаха на потребности человека.

5. Натуралистическая концепция человека.

6. Г. В. Ф. Гегель о познании человеком самого себя.

7. К. Маркс и Ф.Энгельс о потребностях человека в труде и познании окружающего мира, о социальных детерминантах развития личности.

8. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и теории потребностей человека.

Типовые задания для круглого стола

Круглый стол ориентирован на изучение и обсуждение студентами аспекта информационной безопасности и неприкосновенности личной информации человека в современном информационном обществе.

Темы основных сообщений (выступлений с презентацией до 15 минут):

1. Потребность человека в самовыражении.

2. Творчество и искусство в жизни современного человека

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Реализация творческого потенциала современного человека

2. Интернет как способ реализации творческого потенциала современного человека.

Тема 6. Классификация потребностей и различные подходы к их оценке

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Необходимость классификации потребностей по принципу жизненной значимости для существования человека.

2. Физиологические и социальные потребности.

3. Зависимость потребностей от уровня жизни общества и условий трудовой деятельности.

4. Потребности социальных групп, классов, общества.

5. Учение о психоанализе З.Фрейда.

6. Связь сознательного и бессознательного в теории Фрейда.
7. Связь мысли человека и словесного языка.
8. Человеческая деятельность и сознание.
9. Потребность человека в безопасности.
10. Взгляды Т.Гоббса и Д.Локка на причины, обусловившие появление государства.

Примерные темы сообщений

1. А. Маслоу – один из основоположников гуманистического направления психологии.
2. Пирамида потребностей Маслоу.
3. Теория самоактуализации Маслоу.
4. Дефицентная и бытийная мотивации.
5. Психологический рост индивида и препятствия этому росту.
6. Роль воли, эмоций, интеллекта в формировании потребностей .
7. Типология потребностей, субсидирующие потребности в теории Г. Меррея.
8. Ф.М. Достоевский о физиологических потребностях человека.
9. Ценностно-ориентированная система классификации.
10. Современные системы классификации потребностей .
11. Механизм организации процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Тема 7. Системы мотивации деятельности человека

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Роль мотивации в формировании потребностей человека.
2. Понятия мотива, мотивационной структуры, стимулов.
3. Первоначальные теории мотивации, разработанные А. Маслоу, Ф.Тейлором, В. Оучи. Теория «Х», «У», «Z».
4. Содержательные теории мотивации: теория приобретенных потребностей Д. Макклелланда, теория ERУ К. Альдерфера, теория двух факторов Ф. Герцберга.
5. Содержательные теории о стимулирующем воздействии мотивационных факторов на результативность труда.
6. Процессуальные теории мотивации о взаимодействии различных мотивов, влияющих на трудовую активность индивида.
7. Теория ожиданий В. Врума о совокупности усилий, направленных на выполнение работы и ожидание результатов этой работы.
8. Теория справедливости С.Адамса и реакции человека на возможную несправедливость.
9. Теория постановки целей Э.Лока и зависимость результатов труда от поставленных задач.
10. Отношение работника к ценностям коллектива.

Примерные темы сообщений

1. Комплексная процессуальная теория Л. Портера - И. Лоулера.
2. Система К. Мадсена.
3. Теория мотивации «Х»-«У», разработанная Д. Макгрегором.
4. Основные направления современной теории ожидания.
5. Формы и методы системы мотивации трудовой активности.
6. Экономические методы мотивации.
7. Экономическая и социальная эффективность мотивации.
8. Роль мотивации в организации процесса сервиса, выборе ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Тема 8. Роль экономики в формировании потребностей человека

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Связь между производством и потреблением.
2. Производственное и личное потребление.
3. Характеристики потребления через понятие потребности.
4. Спрос и потребности. Качество жизни.
5. Связь между экономическим развитием общества и типом потребления .
6. Тип потребления доиндустриального, индустриального общества.
7. Общество массового потребления.

Примерные темы сообщений

1. Тип потребления постиндустриального общества.
2. История развития потребления в России.
3. Национальные особенности потребления в России.
4. Натуральная, товарная и непосредственно-общественная формы потребления.
5. Воздействие социальных факторов на технологии процесса сервиса, систему клиентских отношений с учетом требований потребителя .
6. Роль природных факторов в организации сервисного обслуживания населения в России.

Тема 9. Витальные потребности человека

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Биолого-физиологические потребности, биолого-воспроизводственные потребности, социально-бытовые потребности, социально-культурные потребности.
2. Идеальные и реальные модели потребления Создание реальной модели потребления на основе экономических и социологических исследований.
3. Прожиточный минимум и доход отдельного индивида.
4. Структура потребления современного общества.
5. Потребительская корзина.

Примерные темы сообщений

1. Состояние здоровья населения и особенности медико-социальных прогнозов.
2. Медико-систематические, медико-демографические показатели оценки состояния здоровья населения.
3. Состояние здоровья населения в промышленных городах и система государственного здравоохранения.
4. Средняя продолжительность жизни населения – показатель эффективности деятельности государственной власти.
5. Деятельность государства по созданию благоприятной обстановки для проживания населения.
6. Механизм организации процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя и витальных потребностей человека.

Тема 10. Социализация в современном обществе и потребности человека в образовании

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Социализация в современном обществе и механизм ее влияния на человека.
2. Этапы социализации личности.
3. Роль семьи и школы в процессе социализации.
4. Молодежная субкультура как составная часть общей культуры общества.
5. Роль молодежной субкультуры в нравственном формировании личности и основные направления в ее исследовании.
6. Постановка цели как необходимое условие для формирования жизненной стратегии личности.
7. Нейролингвистическое программирование.

Примерные темы сообщений

1. Условия, необходимые для достижения поставленной цели.
2. Общественные образовательные институты и интересы людей.
3. Состояние современной образовательной ситуации в стране.
4. Эмоционально-ценностное отношение к образованию.
5. Самоидентификация личности в процессе обучения.
6. Присоединение России к Болонской конвенции по высшему образованию.
7. Образовательные потребности населения и их реализация.
8. Перспективы развития образования в России.
9. Способность личности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе ее социализации.

Семестр 5

Тема 11. Потребность современного общества в деловом общении

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность делового разговора.
2. Культура делового разговора. Основные требования к деловому разговору.
3. Факторы, влияющие на действенность общения.
4. Психологическая культура делового разговора.
5. Обусловленные и необусловленные знаки внимания.

Примерные темы сообщений

1. Национальные особенности невербального общения.
2. Национальные особенности ведения переговоров.
3. Способность личности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе делового общения.

Тема 12. Потребности населения в сервисе и организация инфраструктуры обслуживания

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Потребительские ценности и потребительское поведение.
2. Мотивация индивидуального потребления.
3. Услуга как форма общения.
4. Структура бытового обслуживания.
5. Взаимодействие сферы услуг с другими сферами жизнедеятельности: институциональной, социальной, производственной.
6. Рыночный и нерыночный секторы услуг.
7. Система сервисного обслуживания и ее составляющие.
8. Специфические особенности рынка услуг.
9. Основные типы предприятий услуг в соответствии с выполняемыми функциями.

Примерные темы сообщений

1. Процесс оказания услуг в различных сервисных организациях.
2. Параметры эффективного сервиса.
3. Системы оценки уровня сервиса предприятия.
4. Специфика сервиса в области бытовых услуг.
5. Формы сервисного обслуживания потребителя.
6. Оценка уровня сервиса.
6. Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат.
7. Механизм организации процесса сервиса выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Тема 13. Массовый туризм – потребность современного общества

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Туризм в современном мире.
2. Роль туризма в создании новых рабочих мест, в увеличении государственного и местного дохода.
3. Туризм как вид отдыха современного человека.
4. Туристическая мотивация.

Примерные темы сообщений

1. Систематизация туристических мотивов.
2. Факторы, влияющие на выбор турпродукта.
3. Транспортное обслуживание туристов – одна из составных частей индустрии туризма.
4. Специфика работы в контактной зоне туристического предприятия с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса.

Тема 14. Потребности современного человека в творчестве

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Самоопределение, самоактуализация, самореализация человека в современном мире.
2. Потребности в самовыражении.
3. Творчество и искусство в жизни современного человека.
4. Интернет, социальные сети как современное творчество.

Примерные темы сообщений

1. Интернет как способ реализации творческого потенциала.
2. Потребность современного человека быть «замеченным».
3. Коммуникация в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Примерный перечень вопросов к зачету для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисология»

1. Предмет сервисологии как дисциплины.
2. Человек как предмет познания.
3. Сущность комплексного подхода в исследовании человека.
4. Биологическое бытие человека.
5. Социальное бытие человека.
6. Духовное бытие человека.
7. Современный мир и психика человека.
8. З.Фрейд – основоположник психоанализа.
9. А. Маслоу о потребностях человека.
10. Потребности и условия жизни людей.

11. Социальные потребности человека.
12. Витальные потребности человека.
13. Процессуальные теории мотивации.
14. Содержательные теории мотивации.
15. Возникновение потребностей в первобытном обществе.
16. Потребности человека в античную эпоху.
17. Влияние христианства на формирование потребностей.
18. Экономическая и социальная эффективность мотивации.
19. Гегель и К. Маркс о потребностях человека.
20. Потребности человека в XXI веке.
21. Роль воспитания в семье, школе и другом учебном заведении в формировании потребностей.
22. Образовательные потребности населения и их реализация.
23. Содержание образования и жизненные перспективы человека.
24. Постановка цели как необходимое условие формирования жизненной стратегии человека.
25. Эволюция содержания и методов социализации человека.
26. Роль промышленности и сельского хозяйства в росте потребностей индивида.
27. Роль неформальных объединений в жизни молодежи.
28. Потребность человека в умении вести деловой разговор.
29. Создание благоприятного психологического климата при ведении деловых переговоров.
30. Человеческий капитал и процесс его накопления.
31. Массовый туризм – потребность современного общества.
32. Удовлетворение потребностей как процесс присвоения форм деятельности.
33. Привычки и потребности, пагубно влияющие на здоровье человека.
34. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания потребностей человека.
35. Создание оптимальной структуры обслуживания населения с учетом природных и социальных потребностей человека.
36. Понятие услуги. Структура и характеристика основных направлений по созданию услуг населению.
37. Основные способы предоставления услуг населению в сфере бытового обслуживания.
38. Современная классификация потребностей человека.
39. Концепция потребностей Г. Гольбаха.
40. Международный туризм. Международная туристическая организация, ее задачи.
41. Основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и

межкультурного взаимодействия по предмету потребностей человека их удовлетворения.

42. Механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в области потребностей человека их удовлетворения.

43. Механизм разработки технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и их потребностей.

44. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и теории потребностей человека.

45. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса на основе теории потребностей человека.

Примерный перечень вопросов к экзамену для проведения промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисология»

1. Предмет сервисологии как дисциплины.
2. Человек как предмет познания.
3. Сущность комплексного подхода в исследовании человека.
4. Биологическое бытие человека.
5. Социальное бытие человека.
6. Духовное бытие человека.
7. Современный мир и психика человека.
8. З.Фрейд – основоположник психоанализа.
9. А. Маслоу о потребностях человека.
10. Потребности и условия жизни людей.
11. Социальные потребности человека.
12. Витальные потребности человека.
13. Процессуальные теории мотивации.
14. Содержательные теории мотивации.
15. Возникновение потребностей в первобытном обществе.
16. Потребности человека в античную эпоху.
17. Влияние христианства на формирование потребностей.
18. Экономическая и социальная эффективность мотивации.
19. Гегель и К. Маркс о потребностях человека.
20. Потребности человека в XXI веке.
21. Роль воспитания в семье, школе и другом учебном заведении в формировании потребностей.

22. Образовательные потребности населения и их реализация.
23. Содержание образования и жизненные перспективы человека.
24. Постановка цели как необходимое условие формирования жизненной стратегии человека.
25. Эволюция содержания и методов социализации человека.
26. Роль промышленности и сельского хозяйства в росте потребностей индивида.
27. Роль неформальных объединений в жизни молодежи.
28. Потребность человека в умении вести деловой разговор.
29. Создание благоприятного психологического климата при ведении деловых переговоров.
30. Человеческий капитал и процесс его накопления.
31. Массовый туризм – потребность современного общества.
32. Удовлетворение потребностей как процесс присвоения форм деятельности.
33. Привычки и потребности, пагубно влияющие на здоровье человека.
34. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания потребностей человека.
35. Создание оптимальной структуры обслуживания населения с учетом природных и социальных потребностей человека.
36. Понятие услуги. Структура и характеристика основных направлений по созданию услуг населению.
37. Основные способы предоставления услуг населению в сфере бытового обслуживания.
38. Современная классификация потребностей человека.
39. Концепция потребностей Г. Гольбаха.
40. Международный туризм. Международная туристическая организация, ее задачи.
41. Основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия по предмету потребностей человека их удовлетворения.
42. Механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в области потребностей человека их удовлетворения.
43. Механизм разработки технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и их потребностей.

44. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и теории потребностей человека.
45. Механизм работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и процесса сервиса на основе теории потребностей человека.
46. Сущность делового разговора.
47. Культура делового разговора.
48. Основные требования к деловому разговору.
49. Факторы, влияющие на действенность общения.
50. Психологическая культура делового разговора.
51. Обусловленные и необусловленные знаки внимания.
52. Национальные особенности невербального общения.
53. Национальные особенности ведения переговоров.
54. Способность личности к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия в процессе делового общения.
55. Потребительские ценности и потребительское поведение.
56. Мотивация индивидуального потребления.
57. Услуга как форма общения.
58. Структура бытового обслуживания.
59. Взаимодействие сферы услуг с другими сферами жизнедеятельности: институциональной, социальной, производственной.
60. Рыночный и нерыночный секторы услуг.
61. Система сервисного обслуживания и ее составляющие.
62. Специфические особенности рынка услуг.
63. Основные типы предприятий услуг в соответствии с выполняемыми функциями.
64. Процесс оказания услуг в различных сервисных организациях.
65. Параметры эффективного сервиса.
66. Системы оценки уровня сервиса предприятия.
67. Специфика сервиса в области бытовых услуг.
68. Формы сервисного обслуживания потребителя.
69. Оценка уровня сервиса.
70. Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат.
71. Механизм организации процесса сервиса выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
72. Туризм в современном мире.
73. Роль туризма в создании новых рабочих мест, в увеличении государственного и местного дохода.
74. Туризм как вид отдыха современного человека.
75. Туристическая мотивация.

76. Систематизация туристических мотивов.
77. Факторы, влияющие на выбор турпродукта.
78. Транспортное обслуживание туристов – одна из составных частей индустрии туризма.
79. Специфика работы в контактной зоне туристического предприятия с потребителем, консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса.
80. Самоопределение, самоактуализация, самореализация человека в современном мире.
81. Потребности в самовыражении.
82. Творчество и искусство в жизни современного человека.
83. Интернет, социальные сети как современное творчество.
84. Интернет как способ реализации творческого потенциала.
85. Потребность современного человека быть «замеченным».
86. Коммуникация в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Типовые практические задания для проведения промежуточной аттестации (зачета и экзамена) по дисциплине «Сервисология»

1. Вы работник сервиса в авиатранспортной сфере. Каким образом вы будете осуществлять коммуникацию в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимоотношения?

2. Вы занимаете определенную должность в организационной структуре сервисного предприятия авиатранспортной отрасли. Каким образом вы будете решать в своей профессиональной деятельности стандартные задачи на основе информационной библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий с учетом основных требований информационной безопасности. Какие вы будете использовать источники информации по объекту сервиса?

3. Вы занимаете руководящую должность в организационной структуре предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Какие вы будете разрабатывать технологии процесса сервиса? Какие системы клиентских отношений вы будете развивать с учетом требований потребителя?

4. Вы являетесь руководителем сервисного предприятия авиаиндустрии. Каким образом вы организуете процесс сервиса, осуществите выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя?

5. Вы являетесь работником предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Каким образом вы будете взаимодействовать в контактной зоне с потребителем, консультировать его, согласовывать с ним форму и объем процесса сервиса?

10. Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая в 4 семестре к изучению дисциплины «Сервисология», студенту необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Студенту следует уяснить, что уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от его активной и систематической работы на лекциях и практических занятиях. В этом процессе важное значение имеет самостоятельная работа, направленная на вовлечение студента в самостоятельную познавательную деятельность с целью формирования самостоятельности мышления, способностей к профессиональному саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации в современных условиях социально-экономического развития. В процессе изучения дисциплины «Сервисология» часть самостоятельной работы отводится студенту на выполнение курсовой работы (п. 5.7), темы которой перечислены в п. 9.3. В начале 5 семестра студент выбирает тему курсовой работы, согласовывает ее с преподавателем и приступает к самостоятельному выполнению, а также посещает консультации, которые преподаватель проводит один раз в неделю. Защита курсовой работы проводится в конце 5 семестра и оценивается согласно п. 9.5.

Входной контроль в форме устного опроса преподаватель проводит в начале изучения тем № 1 по вопросам дисциплин, на которых базируется дисциплина «Сервисология» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы студентов являются лекции и практические занятия (п. 5.2, 5.3, 5.4). В ходе лекции преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия, а также соответствующие теоретические и практические проблемы, дает задания и рекомендации для практических занятий, а также указания по выполнению обучающимся самостоятельной работы.

Задачами лекций являются:

- ознакомление обучающихся с целями, задачами и структурой дисциплины «Сервисология», ее местом в системе наук и связями с другими дисциплинами;
- краткое, но по существу, изложение комплекса основных научных понятий, подходов, методов, принципов данной дисциплины;
- краткое изложение наиболее существенных положений, раскрытие особенно сложных, актуальных вопросов, освещение дискуссионных проблем;
- определение перспективных направлений дальнейшего развития научного знания в области сервисологии.

Значимым фактором полноценной и плодотворной работы обучающегося на лекции является культура ведения конспекта. Принципиально неверным, но получившим в наше время достаточно широкое распространение, является отношение к лекции как к «диктанту», который обучающийся может аккуратно и дословно записать. Слушая лекцию, необходимо научиться выделять и фиксировать ее ключевые моменты, записывая их более четко и выделяя каким-либо способом из общего текста.

Полезно применять какую-либо удобную систему сокращений и условных обозначений (из известных или выработанных самостоятельно, например, менеджмент обозначать большой буквой М). Применение такой системы поможет значительно ускорить процесс записи лекции. Конспект лекции предпочтительно писать в одной тетради, а не на отдельных листках, которые потом могут затеряться. Рекомендуется в конспекте лекций оставлять свободные места или поля, например, для того, чтобы была возможность записи необходимой информации при работе над материалами лекций.

При ведении конспекта лекции необходимо четко фиксировать рубрикацию материала – разграничение разделов, тем, вопросов, параграфов и т. п. Обязательно следует делать специальные пометки, например, в случаях, когда какое-либо определение, положение, вывод остались неясными, сомнительными. Иногда обучающийся не успевает записать важную информацию в конспект. Тогда необходимо сделать соответствующие пометки в тексте, чтобы не забыть, восполнить эту информацию в дальнейшем.

Качественно сделанный конспект лекций поможет обучающемуся в процессе самостоятельной работы и при подготовке к сдаче зачета и экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Сервисология» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные студентом на лекциях и в результате самостоятельного изучения соответствующих разделов рекомендуемой литературы; приобрести начальные практические умения и навыки применения методов и инструментов исследования явлений в обществе, о способов и средств решения проблем сервисной деятельности.

Темы практических занятий (п. 5.4) заранее сообщаются обучающимся для того, чтобы они имели возможность подготовиться и проработать соответствующие теоретические вопросы дисциплины. В начале каждого практического занятия преподаватель:

- кратко доводит до обучающихся цели и задачи занятия, обращая их внимание на наиболее сложные вопросы по изучаемой теме;
- проводит устный опрос обучающихся, в ходе которого также обсуждаются дискуссионные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся представляют самостоятельно подготовленные сообщения, в том числе в виде презентаций, которые выполняются в MS PowerPoint, конспектируют новую информацию и обсуждают эти сообщения. Преподаватель в этом процессе может выступать в роли консультанта или модератора. Студенты решают проблемы, возникающие в конкретной ситуации в процессе проведения круглого стола (п. 9.6). После того как каждая подгруппа предложит свой вариант решения проблемы, начинается дискуссия, в ходе которой необходимо доказать его истинность.

По итогам лекций и практических занятий преподаватель выставляет полученные обучающимся баллы, согласно п. 9.1 и п. 9.2. Отсутствие студента на занятиях или его неактивное участие в них может быть компенсировано самостоятельным выполнением дополнительных заданий и представлением их на проверку преподавателю в установленные им сроки.

В современных условиях перед студентом стоит важная задача – научиться работать с массивами информации. Обучающимся необходимо развивать в себе способность и потребность использовать доступные информационные возможности и ресурсы для поиска нового знания и его распространения. Обучающимся необходимо научиться управлять своей исследовательской и познавательной деятельностью в системе «информация – знание – информация». Прежде всего, для достижения этой цели, в вузе организуется самостоятельная работа обучающихся. Кроме того, современное обучение предполагает, что существенную часть времени в освоении дисциплины обучающийся проводит самостоятельно. Принято считать, что такой метод обучения должен способствовать творческому овладению обучающимися специальными знаниями и навыками.

Самостоятельная работа обучающегося весьма многообразна и содержательна. Она включает следующие виды занятий (п. 5.6):

- самостоятельный поиск, анализ информации и проработка учебного материала;
- подготовку к устному опросу (перечень типовых вопросов для устного опроса в п. 9.6);
- подготовку сообщений (примерный перечень тем сообщений в п. 9.6);
- подготовку к круглому столу (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- выполнение курсовой работы (темы курсовой работы в п. 9.3).

Систематичность занятий предполагает равномерное, в соответствии с пп. 5.2, 5.4 и 5.6, распределение объема работы в течение всего предусмотренного учебным планом срока овладения дисциплиной «Сервисология». Такой подход позволяет избежать дефицита времени, перегрузок, спешки и т. п. в завершающий период изучения дисциплины. Последовательность работы означает преемственность и логику в овладении знаниями по дисциплине «Сервисология». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения

дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.



Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче зачета в четвертом семестре и экзамена и к защите курсовой работы в пятом семестре, предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины знаний. Примерный перечень вопросов для зачета и экзамена и задания по дисциплине «Сервисология» приведен в п. 9.6. Оценочная шкала для курсовой работы описана в п. 9.5.

Рабочая программа дисциплины «Сервисология» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

« 14 » сентября 2016 года, протокол № 6 .

Разработчики:

		Белоградская К.В.
д.э.н., доцент		Кошелева Т.Н.

Заведующий кафедрой № 2 «Социально-экономических дисциплин и сервиса»

д.э.н., доцент		Кошелева Т.Н.
----------------	---	---------------

Программа согласована:

Руководитель ОПОП

д.э.н., доцент		Кошелева Т.Н.
----------------	--	---------------

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Учебно-методического совета Университета « 20 » сентября 2016 года, протокол № 3 .

С изменениями и дополнениями от « 30 » августа 2017 года, протокол № 10 (в соответствии с Приказом Минобрнауки России от 5 апреля 2017 г. № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным