



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА
(РОСАВИАЦИЯ)**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ»**

УТВЕРЖДАЮ

Ректор

/ Ю.Ю. Михальчевский

« 17 » июля 2021 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**СЕРВИСОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Направление подготовки
43.03.01 Сервис

Направленность программы (профиль)
Сервис в сфере транспорта

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная

Санкт-Петербург
2021

1 Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сервисология и организация обслуживания» являются: ознакомление обучающихся с концептуальными основами сервисологии, формирование у обучающихся 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 обучающихся с методами поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания;
- знакомство обучающихся с методами определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания;
- знакомство обучающихся с методами осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в процессе организации сервисного обслуживания потребителей на транспорте, в том числе в сфере воздушного транспорта; с методами определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания;
- знакомство обучающихся с методами применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания;
- становление навыков обучающихся практического применения базовых теоретических знаний в процессе изучения дисциплины и их применения в профессиональной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.

Дисциплина «Сервисология и организация обслуживания» обеспечивает подготовку выпускника к сервисному и организационно-управленческому типу задач профессиональной деятельности.

2 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисология и организация обслуживания» представляет собой дисциплину, относящуюся Обязательной части Блока 1 Дисциплины (модули).

Дисциплина «Сервисология и организация обслуживания» базируется на результатах обучения, полученных при изучении дисциплин: «Сервисология («Введение в профессию»)

Дисциплина «Сервисология и организация обслуживания» является обеспечивающей для дисциплин: «Профессиональная этика, стандартизация, сертификация и управление качеством в сервисном обслуживании», «Сервисная деятельность на транспорте».

Дисциплина изучается во 2 семестре.

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Процесс освоения дисциплины «Сервисология и организация обслуживания» направлен на формирование следующих компетенций:

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
ИД ¹ _{УК-1}	Владеет методами поиска, критического анализа и синтеза информации
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью
ИД ¹ _{ОПК-2}	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ИД ² _{ОПК-2}	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ИД ³ _{ОПК-2}	Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной

Код компетенции	Результат обучения: наименование компетенции; индикаторы компетенции
	деятельности
ИД ¹ _{ОПК-3}	Организует оценку качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
ИД ² _{ОПК-3}	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя организаций сферы сервиса на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, организации процесса обслуживания потребителей на основе применения законодательных актов и правовых норм
ИД ¹ _{ПК-1}	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг

Планируемые результаты изучения дисциплины:

Знать:

– методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организации обслуживания (ИД¹_{УК-1});

– методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (ИД¹_{ОПК-2}); основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (ИД²_{ОПК-2}); механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (ИД³_{ОПК-2});

– методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в сфере сервисологии и организации обслуживания на транспорте (ИД¹_{ОПК-3}); методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в сфере сервисологии и организации обслуживания на транспорте (ИД²_{ОПК-3});

– клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса

потребителей в сфере сервисологии и организация обслуживания на транспорте (ИД¹_{ПК-1});

Уметь:

– применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (ИД¹_{УК-1});

– применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (ИД¹_{ОПК-2}); применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (ИД²_{ОПК-2}); применять механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (ИД³_{ОПК-2});

– применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в сфере сервисологии и организация обслуживания на транспорте (ИД¹_{ОПК-3}); применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в сфере сервисологии и организация обслуживания на транспорте (ИД²_{ОПК-3});

– применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей в сфере сервисологии и организация обслуживания на транспорте (ИД¹_{ПК-1});

Владеть:

– способностью применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (ИД¹_{УК-1});

– способностью применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (ИД¹_{ОПК-2}); способностью применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (ИД²_{ОПК-2}); способностью применять механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (ИД³_{ОПК-2});

– способностью применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в

сфере сервисологии и организация обслуживания на транспорте (ИД¹_{ОПК-3}); способностью применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в сфере сервисологии и организация обслуживания на транспорте (ИД²_{ОПК-3});

– способностью применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей в сфере сервисологии и организация обслуживания на транспорте (ИД¹_{ПК-1}).

4 Объем дисциплины и виды учебной работы

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

Наименование	Всего часов	Семестры
		2
Общая трудоемкость дисциплины	180	180
Контактная работа:	92,5	92,5
лекции	36	36
практические занятия	50	50
семинары	—	—
лабораторные работы	—	—
курсовая работа	4	4
Самостоятельная работа обучающихся	54	54
Промежуточная аттестация:	36	36
контактная работа	2,5	2,5
самостоятельная работа по подготовке к экзамену	33,5	33,5

5 Содержание дисциплины

5.1 Соотнесение тем дисциплины и формируемых компетенций

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции и				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-1	ОПК-3	ОПК-2	ПК-1		
Тема 1. Введение в дисциплину	7	+	+	+	+	ВК, Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ
Тема 2. Человек и его потребности в системе социальных знаний	9	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ
Тема 3. Потребностно-мотивационная сфера личности	7	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ
Тема 4. Система направления личности	7	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ
Тема 5. История развития человеческих потребностей	13	+	+	+	+	Л, ПЗ, КС, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ
Тема 6. Классификация потребностей человека	6	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ
Тема 7. Потребности в общении и коммуникации	6	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ
Тема 8. Роль экономики в формировании потребностей человека	7	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ
Тема 9. Духовные потребности человека	7	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, СЩ

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-1	ОПК-3	ОПК-2	ПК-1		
Тема 10. Социализация в современном обществе и потребности человека в образовании	9	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 11. Потребности современного общества в деловом общении	9	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 12. Рекреация – потребность современного общества	7	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 13. Клиентоориентированные технологии в сфере сервиса	9	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 14. Потребности современного человека в творчестве	7	+	+	+	+	Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 15. Информационные технологии в сфере сервиса, цифровые технологии	7					Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 16. Качество жизни современного человека и его организация	7					Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 17. Качество сервиса, термины, определения	7					Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Тема 18. Корпоративные стандарты обслуживания населения, регламент обслуживания в сервисных организациях на транспорте	9					Л, ПЗ, МРК, СРС	УО, СЗ, Сщ
Курсовая работа	4				+		
Итого по дисциплине	144				+		Э
Промежуточная аттестация	36				+		

Темы дисциплины	Количество часов	Компетенции и				Образовательные технологии	Оценочные средства
		УК-1	ОПК-3	ОПК-2	ПК-1		
Всего по дисциплине	180						

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, КС – круглый стол, СРС – самостоятельная работа обучающихся, ВК – входной контроль, УО – устный опрос, МРК – метод развивающейся кооперации, СЗ – ситуационное задание, Сщ – сообщение, ВК – входной контроль, Э – экзамен.

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	—	—	3	—	7
Тема 2. Человек и его потребности в системе социальных знаний	2	4	—	—	3	—	9
Тема 3. Потребностно-мотивационная сфера личности	2	2	—	—	3	—	7
Тема 4. Система направления личности	2	2	—	—	3	—	7
Тема 5. История развития человеческих потребностей	2	6	—	—	5	—	13
Тема 6. Классификация потребностей человека	2	2	—	—	2	—	6
Тема 7. Потребности в общении и коммуникации	2	2	—	—	2	—	6
Тема 8. Роль экономики в формировании потребностей человека	2	2	—	—	3	—	7
Тема 9. Духовные потребности человека	2	2	—	—	3	—	7
Тема 10. Социализация в современном обществе и потребности человека в образовании	2	4	—	—	3	—	9

Наименование темы дисциплины	Л	ПЗ	С	ЛР	СРС	КР	Всего часов
Тема 11. Потребности современного общества в деловом общении	2	4	—	—	3	—	9
Тема 12. Рекреация – потребность современного общества	2	2	—	—	3	—	7
Тема 13. Клиентоориентированные технологии в сфере сервиса	2	4	—	—	3	—	9
Тема 14. Потребности современного человека в творчестве	2	2	—	—	3	—	7
Тема 15. Информационные технологии в сфере сервиса, цифровые технологии	2	2	—	—	3	—	7
Тема 16. Качество жизни современного человека и его организация	2	2	—	—	3	—	7
Тема 17. Качество сервиса, термины, определения	2	2	—	—	3	—	7
Тема 18. Корпоративные стандарты обслуживания населения, регламент обслуживания в сервисных организациях на транспорте	2	4	—	—	3	—	9
Курсовая работа	—	—	—	—	—	4	4
Итого за семестр 2	36	50	—	—	54	4	144
Промежуточная аттестация в форме экзамена							36
Итого по дисциплине							180

Сокращения: Л – лекция, ПЗ - практические занятия, СРС – самостоятельная работа обучающихся, 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.

Система понятий, используемая при изучении дисциплины «Сервисология и организация обслуживания». Определение понятия «качество продукции», «качество сервисных процессов», структурные показатели качества (для самостоятельного изучения). Цифровая мобильность населения (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (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 (для самостоятельного изучения). Эвдемоническое направление в развитии проблем морали (для самостоятельного изучения). И. Бентам – родоначальник утилитаризма (для самостоятельного изучения). Основные информационные технологические новации для предоставления сервисных услуг в процессе удовлетворения потребностей человека (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере

сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости (для самостоятельного изучения). Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне (для самостоятельного изучения). Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости (для самостоятельного изучения). Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Потребностно-мотивационная сфера личности

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 ERY К. Альдерфера, теория двух факторов Ф. Герцберга. Содержательные теории о стимулирующем воздействии мотивационных факторов на результативность труда (для самостоятельного изучения). 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). Содержание ключевых понятий сервисологии и организации обслуживания, виды и структуру потребностей человека в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Социальные теории развития человека, основные технологии обслуживания потребителей, специфику мотивации потенциальных клиентов на различных видах транспорта (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Система направленности личности

Понятие и сущность направленности личности, основные составляющие направленности. Зрелость личности. Направленности личности по С.Л. Рубинштейну, смыслообразующие мотивы (А.Н.Леонтьев), социальные установки (В.Н.Мясищев). Формы проявления личности: желания, стремления, влечения, интересы, склонности, мировоззрение, убеждения, идеалы, установки, позиции, цели, способности (для самостоятельного изучения). Способности по направлению личности (для самостоятельного изучения). Воля как сознательное поведение личности (для самостоятельного изучения). Особенности поведения человека при организации сферы сервиса и оказании услуг (для самостоятельного изучения). Особенности формирования и внедрения корпоративных стандартов, инструкций, регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте и в организациях, связанных с транспортом, учитывая показатели качества и соответствие стандартам

качества сервиса (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (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 (для самостоятельного изучения). Античная идеология и ее влияние на формирование потребностей личности (для самостоятельного изучения). Возможности удовлетворения потребностей для различных социальных групп в рабовладельческом обществе (для самостоятельного изучения). 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). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Классификация потребностей человека

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 (для самостоятельного изучения). Учение о психоанализе З. Фрейда (для самостоятельного изучения). Связь сознательного и бессознательного в теории Фрейда (для самостоятельного изучения). 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). Дефицитная 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). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Потребности в общении и коммуникации

Общение как часть коммуникативного процесса. Понятие общения. Структура коммуникативной деятельности. Виды общения (для самостоятельного изучения). Вербальное и невербальное общение (для самостоятельного изучения). Деловое общение (для самостоятельного изучения). Межкультурное общение (для самостоятельного изучения). Связь мышления и речи (для самостоятельного изучения). Общение посредством социальных сетей (для самостоятельного изучения). Виртуальное общение: положительные и отрицательные стороны в обслуживании потребителей посредством интернета (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями

предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (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 (для самостоятельного изучения). Связь между экономическим развитием общества и типом потребления (для самостоятельного изучения). Тип потребления доиндустриального, индустриального общества (для самостоятельного изучения). 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). Воздействие социальных факторов на организации сервиса (для самостоятельного изучения). Роль природных факторов в организации сервисного обслуживания населения в России (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях

взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Духовные потребности человека

Духовный потенциал человека, необходимый для работы в сфере сервиса. Понятие духовности человека. Потребности и регулятивная роль культуры в духовной жизни общества. Обряды, традиции, обычаи в РФ как регуляторы поведения человека (для самостоятельного изучения). Нормы и ценности личности (для самостоятельного изучения). Духовные ценности человека (для самостоятельного изучения). Классификация ценностей (для самостоятельного изучения). Воздействия звука на организм человека (для самостоятельного изучения). Роль духовности в рамках клиентоориентированных технологий (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). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление

сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (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 (для самостоятельного изучения). Роль молодежной субкультуры в нравственном формировании личности и основные направления в ее исследовании (для самостоятельного изучения). Постановка цели как необходимое условие для формирования жизненной стратегии личности (для самостоятельного изучения). Нейролингвистическое программирование (для самостоятельного изучения). Условия, необходимые для достижения поставленной цели (для самостоятельного изучения). Общественные образовательные институты и интересы людей (для самостоятельного изучения). Самоидентификация личности в процессе обучения (для самостоятельного изучения). Образовательные потребности населения и их реализация (для самостоятельного изучения). Перспективы развития образования в России (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Потребности 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). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Рекреация – потребность современного общества

Рекреация как процесс восстановления здоровья человека. Роль рекреации в жизни человека, экономическая сущность рекреации. Рекреационные потребности человека. Удовлетворение рекреационных потребностей человека. Биоклиматические ресурсы (для самостоятельного изучения). Рекреационный туризм (для самостоятельного изучения). Систематизация рекреационных мотивов (для самостоятельного изучения). Факторы, влияющие на выбор турпродукта (для самостоятельного изучения). 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). Деятельность государства по созданию благоприятной обстановки

для проживания населения (для самостоятельного изучения). Транспортное обслуживание туристов – одна из составных частей индустрии туризма (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 13. Клиентоориентированные технологии в сфере сервиса

Услуга как форма общения. Клиенты на рынке транспортных перевозок. Потребительские ценности и потребительское поведение. Мотивация индивидуального потребления (для самостоятельного изучения). Структура бытового обслуживания (для самостоятельного изучения). Взаимодействие сферы услуг с другими сферами жизнедеятельности: институциональной, социальной, производственной (для самостоятельного изучения). Рыночный и нерыночный секторы услуг (для самостоятельного изучения). Система сервисного обслуживания и ее составляющие (для самостоятельного изучения). Специфические особенности рынка услуг (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 транспортных услуг. Формы сервисного обслуживания потребителя (для самостоятельного изучения). Оценка уровня сервиса (для самостоятельного изучения). Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления

структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (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 современные сервисные технологии (для самостоятельного изучения). Интернет как способ реализации творческого потенциала (для самостоятельного изучения). Потребность современного человека быть «замеченным» (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 15. Информационные технологии в сфере сервиса, цифровые технологии

Базовые информационные технологии: мультимедиа, геоинформационные, телекоммуникационные, технологии защиты информации. Прикладные информационные технологии: информационные технологии на транспорте, экономике, сервисе. Особенности применения информационных технологий. Ориентация информационных технологий на конкретного пользователя (для самостоятельного изучения). Интеллектуализация информационных технологий (для самостоятельного изучения). Модели информационных технологий в сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Физические ресурсы информационных процессов сохранения данных (для самостоятельного изучения). Безопасность в сфере информационных технологий (для самостоятельного изучения). Физическая среда цифровых данных: пространственные, временные, энергетические (для самостоятельного изучения). Эффективность сетей пакетной передачи данных (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 16. Качество жизни современного человека и его организация

Качество жизни населения: определение. Показатели качества жизни: доходы населения, качество питания, качество одежды, комфорт жилища, качество здравоохранения, качество социальных услуг, качество образования, качество культуры, качество сферы обслуживания, качество окружающей среды, качество отдыха, безопасность; качество обслуживания на водном, железнодорожном, воздушном транспорте. Идеальные и реальные модели потребления. Прожиточный минимум и доходы отдельного индивида (для самостоятельного изучения). Структура потребления современного общества (для самостоятельного изучения). Потребительская корзина (для самостоятельного изучения). Средняя продолжительность жизни населения – показатель эффективности деятельности государственной власти (для самостоятельного изучения). Экология в современном мире (для самостоятельного изучения). Проблемы жителей мегаполисов (для самостоятельного изучения). Психологические аспекты жизни современного человека (для самостоятельного изучения). Статистика уровня жизни (для самостоятельного изучения). Характеристика уровня жизни (для самостоятельного изучения). Уровень жизни характеризуется блоком показателей: потребительская корзина, средняя заработная плата, разница в доходах, продолжительность жизни, уровень образования, структура потребления продуктов питания, развитие сферы услуг, обеспеченность жильем, состояние окружающей среды, степень реализации прав человека (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 17. Качество сервиса, термины, определения

Понятие «качества продукции», услуги на предприятии сервиса в сфере транспорта. Показатели качества предоставления услуг на предприятии сервиса в сфере транспорта. Методика определения качества обслуживания на предприятии сервиса в сфере транспорта. Качество с точки зрения потребителя и поставщика услуг (для самостоятельного изучения). Оценка качества сервиса на предприятии сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 18. Корпоративные стандарты обслуживания населения, регламент обслуживания в сервисных организациях на транспорте

Понятие «корпоративные стандарты». Стандарт корпоративного поведения сотрудников; стандарт обслуживания клиентов; стандарт продаж; стандарт внутреннего взаимодействия и коммуникаций; стандарты для основных бизнес процессов; стандарты квалификации и обучения компании. Цели разработки стандартов организации. Разработка стандартов организации и их утверждение (для самостоятельного изучения). Общее видение миссии, ценностей и целей организации (для самостоятельного изучения). Внедрение корпоративных стандартов на предприятии (для самостоятельного изучения). Внедрение корпоративных стандартов – результаты (для самостоятельного изучения). Стандарты корпоративного управления: положительные и отрицательные стороны (для самостоятельного изучения). Корпоративные стандарты как инструменты управления организацией (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в

сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

5.4 Практические занятия

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
1	Практическое занятие № 1. «Предмет сервисологии» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 2. «Проблема потребностей с физиологических и социальных позиций» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
2	Практическое занятие № 3. «Гедонистическое и ригористическое направления в оценке потребностей человека» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
3	Практическое занятие № 4. «Роль мотивации в формировании потребностей человека». Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
4	Практическое занятие № 5. «Комплексный	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	подход исследования человека как целостности». Подготовка к выполнению ситуационных заданий	
5	Практическое занятие № 6. «Потребности человека на первобытном этапе развития и этапе Античности» Подготовка к круглому столу	2
5	Практическое занятие № 7. «Взаимодействие и противоречия между индивидуальными и общественными потребностями на ранних этапах развития общества» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
5	Практическое занятие № 8. «Возникновение морали и мировоззрения и их влияние на формирование потребностей» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
6	Практическое занятие № 9. «Исторический обзор подходов к проблеме классификации потребностей» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
7	Практическое занятие № 10. «Потребности в общении и коммуникации» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
8	Практическое занятие № 11. «Влияние экономики на развитие сервиса в России» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
9	Практическое занятие № 12. «Духовные потребности человека» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
10	Практическое занятие № 13. «Образование как вид социализации человека» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
10	Практическое занятие № 14. «Молодежные субкультуры» Подготовка к выполнению ситуационных	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
	заданий	
11	Практическое занятие № 15. «Потребность современного общества в деловом общении» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
11	Практическое занятие № 16. «Национальные особенности ведения делового разговора» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
12	Практическое занятие № 17. «Рекреация как потребность современного человека» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
13	Практическое занятие № 18. «Сервис как система удовлетворения потребностей человека и общества» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
13	Практическое занятие № 19. «Клиентоориентированные технологии в сфере сервиса» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
14	Практическое занятие № 20. «Проблема самовыражения и самоактуализации человека в современном мире» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
15	Практическое занятие № 21. «Информационные технологии в сфере сервиса, цифровые технологии» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
16	Практическое занятие № 22. «Качество жизни современного человека. Сервис на транспорте как показатель качества жизни» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
17	Практическое занятие № 23. «Качество сервиса на транспорте» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2

Номер темы дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость (часы)
18	Практическое занятие № 24. «Корпоративные стандарты обслуживания населения в сфере транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
18	Практическое занятие № 25. «Процедуры обслуживания населения на различных видах транспорта» Подготовка к выполнению ситуационных заданий	2
Итого по дисциплине		50

5.5 Лабораторный практикум

Лабораторный практикум учебным планом не предусмотрен.

5.6 Самостоятельная работа

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
1	1. Изучение теоретического материала по теме: «Введение в дисциплину» 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. Выполнение курсовой работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	3
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. 4. Выполнение курсовой работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных	3

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	заданий.	
3	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Потребностно-мотивационная сфера личности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	3
4	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Система направления личности» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	3
5	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «История развития человеческих потребностей» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Подготовка к круглому столу.</p> <p>5. Выполнение курсовой работы.</p> <p>6. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	5
6	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Классификация потребностей человека» Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4].</p>	2

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
7	1. Изучение теоретического материала по теме: «Потребности в общении и коммуникации» 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. 4. Выполнение курсовой работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	2
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 занятии с сообщениями. 3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	3
9	1. Изучение теоретического материала по теме: «Духовные 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. 4. Выполнение курсовой работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	3
10	1. Изучение теоретического материала по теме: «Социализация в современном	3

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>обществе и потребности человека в образовании»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
11	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Потребности современного общества в деловом общении»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	3
12	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Рекреация – потребность современного общества»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	3
13	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Клиентоориентированные технологии в сфере сервиса»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p>	3

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	3. Подготовка к устному опросу. 4. Выполнение курсовой работы. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	
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. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	3
15	1. Изучение теоретического материала по теме: «Информационные технологии в сфере сервиса, цифровые технологии» 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. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	3
16	1. Изучение теоретического материала по теме: «Качество жизни современного человека и его организация» 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. 5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.	3
17	1. Изучение теоретического материала по теме: «Качество сервиса, термины, определения»	3

Номер темы дисциплины	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость (часы)
	<p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1-17].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	
18	<p>1. Изучение теоретического материала по теме: «Корпоративные стандарты обслуживания населения, регламенты обслуживания в сервисных организациях на транспорте»</p> <p>Подразумевается работа с учебной литературой по вопросам для самостоятельной подготовки [1, 2, 3, 4, 5].</p> <p>2. Подготовка к выступлениям на практическом занятии с сообщениями.</p> <p>3. Подготовка к устному опросу.</p> <p>4. Выполнение курсовой работы.</p> <p>5. Подготовка к выполнению ситуационных заданий.</p>	3
Итого по дисциплине		54

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 обучающихся, отведенная на выполнение курсовой работы	15

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Трудоемкость (часы)
контактная работа согласно учебному плану	4

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература:

1 Бабокин, Г. И. **Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов** [Текст] / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/454399> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

2 Бабокин, Г. И. **Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов** [Текст] / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06223-6. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/455109> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

3 Бражников, М. А. **Сервисология : учебное пособие для вузов** [Текст] / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/457524> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021)

4 Черников, В. Г. **Сервисология : учебное пособие для вузов** [Текст] / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/457367> — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

б) дополнительная литература:

5 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 - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.05.2021).

6 Кошелева Т.Н. **Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте: учебное пособие** [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.

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

б) дополнительная литература:

8 **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 - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/reader/book/13809/#1>. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.05.2021)

9 **Организация и планирование деятельности предприятий сервиса:** Метод. указ. по изучению дисциплины и планы семинарских занятий. Для обучающихся в ГФ, КФ и ЗФ [электронный ресурс, текст] / Левшина О.Н., Кошелева Т.Н. - СПб.: ГУГА, 2014. - 37с. Количество экземпляров 150.

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

10 **Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.gks.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

11 **Официальный сайт Банка России** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.cbr.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

12 **Официальный сайт журнала «Вопросы экономики»** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vopreco.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

13 **Официальный сайт национального исследовательского университета Высшая школа экономики** - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.hse.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

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

14 **Библиотека СПбГУ ГА** - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/> свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

15 **Образовательная платформа «Юрайт»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://urait.ru/library/vo> / свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

16 **Российская национальная библиотека** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.nlr.ru> / свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

17 **Электронно-библиотечная система «Лань»** [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/books> / свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Сервисология и организация обслуживания	Ауд. 319 - аудитория для проведения занятий лекционного типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (30 мест) Мультимедийный проектор Acer Экран Ноутбук HP630	Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390) K-Lite Mega Codec Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года) Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL) Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2) Unchecky (freeware) WinRAR 3.9 (Лицензия на Spb State University of Civil Aviation) Windows 7 (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года)
	Ауд. 315а - аудитория для проведения занятий семинарского типа, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (16 мест)	Windows 10 (лицензия № 66373655 от 28 января 2016 года) Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) Kaspersky Endpoint Security 10 (лицензия № 0AFE-180731-132011-783-1390) K-Lite Mega Codec Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года) Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL) Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2) Unchecky (freeware)

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
			WinRAR 3.9 (лицензия на Spb State University of Civil Aviation) Драйвера и их компоненты.
Аудитории для самостоятельной работы, хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования			
	Ауд. 322 - аудитория для самостоятельной работы, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (21 место) Принтер CanonLBR -1120; МФУ EcosysM2035dr; Монитор LG 23EN43T-B; Системный блок комплект № 1 RamecStorm. Системный блок комплект Corei 7-800-70	Windows 7 Professional (лицензия № 46231032 от 4 декабря 2009 года) MicrosoftOfficeStandart 2007 (лицензия № 47653847 от 9 ноября 2010 года) ABBYY FineReader 10 Corporate Edition (лицензия № AF 10 3S1V00 102 от 23 декабря 2010 г.) Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года)
	Ауд. 320 - аудитория для самостоятельной работы, 196210 г. Санкт-Петербург, ул. Пилотов, дом 38, лит. А	Комплект учебной мебели (12 мест) Ноутбук HP-INC – 2 шт; Ноутбук LENOVO – 2 шт; Документ-камера IQ Board – 1 шт.	Adobe Acrobat Reader DC (freeware) Adobe Flash Player (freeware) K-Lite Mega Codec Pack (freeware) Microsoft Office Профессиональный плюс 2007 (лицензия № 43471843 от 07 февраля 2008 года) Mozilla Firefox (MPL/GPL/LGPL) Ultra Defrag 7.0.2 (GNU GPL 2) Unchecky (freeware) WinRAR 3.9 (лицензия на Spb State University of Civil Aviation) Драйвера и их компоненты. Kaspersky Anti-Virus Suite для WKS и FS (лицензия № 1D0A170720092603110550 от 20 июля 2017 года)

Наименование дисциплины	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
			ZOOM.US (версия № 549)

8 Образовательные и информационные технологии

В процессе преподавания дисциплины «Сервисология и организация обслуживания» используются классические формы и методы обучения: входной контроль, лекции, практические занятия, круглый стол, метод развивающейся кооперации, самостоятельная работа обучающихся, 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. Входной контроль проводится преподавателем с целью коррекции процесса усвоения обучающимися дидактических единиц. Он осуществляется в форме устного опроса по вопросам дисциплины: «Сервисология и организация обслуживания».

Традиционная лекция составляет основу теоретического обучения в рамках дисциплины. Лекция как образовательная технология представляет собой устное, систематически последовательное изложение преподавателем учебного материала и актуальных научных знаний с целью организации целенаправленной познавательной деятельности обучающимися по овладению знаниями, умениями и навыками читаемой дисциплины. Лекция предназначена для раскрытия состояния и перспектив развития сервисных знаний в современных условиях. В лекции делается акцент на реализацию главных идей и направлений в изучении дисциплины, дается установка на последующую самостоятельную работу. На лекции концентрируется внимание обучающихся на наиболее сложных и узловых вопросах, стимулируется их активная познавательная деятельность. По дисциплине «Сервисология и организация обслуживания» планируется проведение информационных лекций, которые направлены на систематизированное изложение накопленных и актуальных научных знаний в предметной области дисциплины.

Ведущим методом в лекции выступает устное изложение преподавателем учебного материала, которое сочетается с использованием среды PowerPoint, Word, Excel с целью расширения образовательного информационного поля, повышения скорости обработки и передачи информации, обеспечения удобства преобразования и структурирования информации для трансформации ее в знание.

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 и организация обслуживания». Практические занятия предназначены для более глубокого освоения и анализа тем, изучаемых в рамках данной дисциплины.

Практические занятия – это метод репродуктивного обучения, обеспечивающий связь теории и практики, содействующий выработке у обучающихся умений и навыков применения знаний, полученных на лекции и в ходе самостоятельной работы. Практические занятия как образовательная технология помогают обучающимся систематизировать, закрепить и углубить знания теоретического характера. На практических занятиях по дисциплине «Сервисология и организация обслуживания» обучающиеся обучаются умениям и навыкам, необходимым для организации процессов сервиса, закрепляя полученные в ходе лекций и самостоятельной работы знания. На практических занятиях в качестве интерактивных образовательных технологий применяется: метод развивающейся кооперации.

В процессе проведения практических занятий организуются публичные выступления обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения дисциплины «Сервисология и организация обслуживания» с конкретными ситуациями. Таким образом, практические занятия по дисциплине «Сервисология и организация обслуживания» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. 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 обучающегося.

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 и организация обслуживания». 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 обучающихся перед аудиторией, способствующие развитию у них умения сопоставлять данные разных источников и обобщать их, умения связывать теоретические положения

дисциплины «Сервисология и организация обслуживания» 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.

Таким образом, практические занятия и курсовой проект по дисциплине «Сервисология и организация обслуживания» являются составляющими практической подготовки обучающихся, так как предусматривают их участие в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В качестве элемента практической подготовки в рамках дисциплин «Сервисология и организация обслуживания» используется на практических занятиях метод развивающейся кооперации, который заключается в постановке перед обучающимися ситуационного задания, для решения которого требуется его объединение с распределением внутренних ролей в группе. Это позволяет обучающемуся выслушивать и принимать во внимание взгляды других людей, дискутировать и защищать свою точку зрения, справляться с разнообразием мнений, сотрудничать и работать в команде, брать на себя ответственность, участвовать в совместном принятии решения.

Самостоятельная работа обучающихся является составной частью учебной работы. Самостоятельная работа обучающегося реализуется в систематизации, планировании, контроле и регулировании его учебно-профессиональной деятельности, а также в активизации собственных познавательных-мыслительных действий без непосредственной помощи и руководства со стороны преподавателя. 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 обучающимся после каждого занятия. Все задания, выносимые на самостоятельную работу, выполняются обучающимся 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 учебно-исследовательской работы обучающегося, когда им проводится научное исследование по конкретной теме с элементами научного анализа, отражающий приобретенные обучающимся теоретические знания и практические навыки, умение работать с первоисточниками, делать обстоятельные выводы и ставит цель систематизировать, закрепить и углубить теоретические и практические

знания, умения и навыки по профилю подготовки с целью их применения для решения профессиональных задач. 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 и организация обслуживания» предназначен для выявления и оценки уровня и качества знаний обучающихся по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины в виде экзамена во втором семестре и выполнения курсовой работы.

Фонд оценочных средств для текущего контроля включает: вопросы для устных опросов, ситуационные задания 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 обучающихся 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, ситуационные задания и задания, 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 обучающихся. 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 обучающийся при соприкосновении с реальностью. Реакция обучающихся на смоделированную ситуацию будет показателем того усвоил он учебный материал или нет.

Сообщение – продукт самостоятельной работы обучающихся, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных

результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской и научной темы.

Курсовая работа – авторский научно-исследовательский проект обучающегося, 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 запланированы на 2 семестр.

Защита курсового проекта – конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий, который позволяет оценить умения и навыки обучающегося самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач, ориентироваться в информационном пространстве, а также уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Ситуационные задания носят практико-ориентированный характер, используются в рамках практической подготовки с целью оценки формирования, закрепления, развития практических навыков и компетенций по профилю образовательной программы.

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 экзамена и выполнения курсовой работы во 2 семестре. Экзамен позволяет оценить уровень освоения компетенций за весь период изучения дисциплины. Экзамен предполагает ответ на вопросы из перечня вопросов, вынесенных на экзамен. К моменту сдачи экзамена должны быть благополучно пройдены предыдущие формы контроля и должна быть выполнена курсовая работа.

Методика формирования результирующей оценки в обязательном порядке учитывает активность обучающихся на лекциях и практических занятиях, участие обучающихся в конференциях и подготовку ими публикаций, что отражено в балльно-рейтинговой оценке текущего контроля успеваемости и знаний обучающихся 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 обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 академических часов. Вид промежуточного контроля – экзамен и курсовая работа (2 семестр).

Тема/вид учебных занятий	Количество баллов	Срок	Примечания
--------------------------	-------------------	------	------------

(оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Минимальное значение	Максимальное значение	контроля (порядковый номер недели с начала семестра)	ние
Тема 1. Введение в дисциплину				
Лекция 1	1	1,5	1	—
Практическое занятие 1	1,5	1,7	1	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 1	2,5	3,2		
Тема 2. Человек и его потребности в системе социальных знаний				
Лекция 2	1	1,5	2	—
Практическое занятие 2	1,5	1,7	2	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 3	1,5	1,7	2	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 2	4,0	4,9		
Тема 3. Потребностно-мотивационная сфера личности				
Лекция 3	1	1,5	3	—
Практическое занятие 4	1,5	1,7	3	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 3	2,5	3,2		
Тема 4. Система направления личности				
Лекция 4	1	1,5	4	—
Практическое занятие 5	1	1,7	4	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 4	2,0	3,2		
Тема 5. История развития человеческих потребностей				
Лекция 5	1	1,5	4	—
Практическое занятие 6	1	1,95	5	УО, СЩ
Практическое занятие 7	1	1,95	5	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 8	1	1,7	6	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 5	4,0	7,1		
Тема 6. Классификация потребностей человека				
Лекция 6	1	1,5	6	—
Практическое занятие 9	1	1,7	6	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 6	2,0	3,2		
Тема 7. Потребности в общении и коммуникации				
Лекция 7	1	1,5	7	—
Практическое занятие 10	1	1,7	7	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 7	2,0	3,2		
Тема 8. Роль экономики в формировании потребностей человека				
Лекция 8	1	1,5	8	—
Практическое занятие 11	1	1,7	8	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 8	2,0	3,2		
Тема 9. Духовные потребности человека				
Лекция 9	1	1,5	8	—

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко вый номер недели с начала семестра)	Примеча ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Практическое занятие 12	1	1,7	9	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 9	2,0	3,2		
Тема 10. Социализация в современном обществе и потребности человека в образовании				
Лекция 10	1	1,5	9	—
Практическое занятие 13	1	1,7	10	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 14	1	1,7	10	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 10	3,0	4,9		
Тема 11. Потребности современного общества в деловом общении				
Лекция 11	1	1,5	10	—
Практическое занятие 15	1	1,7	11	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 16	1	1,7	11	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 11	3,0	4,9		
Тема 12. Рекреация – потребность современного общества				
Лекция 12	1	1,5	12	—
Практическое занятие 17	1	1,7	12	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 12	2,0	3,2		
Тема 13. Клиентоориентированные технологии в сфере сервиса				
Лекция 13	1	1,5	12	—
Практическое занятие 18	1	1,7	13	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 19	1	1,7	13	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 13	3,0	4,9		
Тема 14. Потребности современного человека в творчестве				
Лекция 14	1	1,5	14	—
Практическое занятие 20	1	1,7	14	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 14	2,0	3,2		
Тема 15. Информационные технологии в сфере сервиса, цифровые технологии				
Лекция 15	1	1,5	14	—
Практическое занятие 21	1	1,7	15	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 15	2,0	3,2		
Тема 16. Качество жизни современного человека и его организация				
Лекция 16	1	1,5	15	—
Практическое занятие 22	1	1,7	16	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 16	2,0	3,2		
Тема 17. Качество сервиса, термины, определения				

Тема/вид учебных занятий (оценочных заданий), позволяющих обучающемуся продемонстрировать достигнутый уровень сформированности компетенций	Количество баллов		Срок контроля (порядко вый номер недели с начала семестра)	Примеча ние
	Мини- мальное значение	Макси- мальное значение		
Лекция 17	1	1,5	16	—
Практическое занятие 23	1	1,7	16	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 17	2,0	3,2		
Тема 18. Корпоративные стандарты обслуживания населения, регламент обслуживания в сервисных организациях на транспорте				
Лекция 18	1	1,5	17	—
Практическое занятие 24	1	1,7	17	УО, СЗ, СЩ
Практическое занятие 25	1	1,7	18	УО, СЗ, СЩ
Итого по теме 18	3,0	4,9		
Итого по обязательным видам занятий	45	70	—	—
Экзамен	15	30	—	—
Итого по дисциплине	60	100	—	—
Премияльные 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 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. Ведение лекционного конспекта – 0,1 балл. Активное участие в обсуждении дискуссионных вопросов в ходе лекции – до 0,4 баллов.

Посещение практического занятия с ведением конспекта оценивается в 1 балл (по 1 - 4 практическим занятиям - до 1,5 баллов). Сообщение – до 0,25 баллов (по 1- 4 практическим занятиям - до 0,05 балла; 6 и 7 практическое занятие – до 0,5 баллов). Участие в обсуждении вопросов круглого стола – до 0,25 баллов. Устный опрос – до 0,2 баллов (по 1- 4 практическим занятиям - до 0,1 балла).

Групповое решение обучающимися ситуационной задачи в рамках реализации метода развивающейся кооперации оценивается до 0,25 баллов (по 1-4 практическим занятиям – до 0,05 баллов).

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. Экология и потребности современного человека и общества.
10. Потребности жителя современного мегаполиса.
11. Потребность современного человека в отдыхе.
12. Потребность человека в образовании.
13. Потребность человека в самопознании.
14. Потребность человека в самоопределении и саморазвитии.
15. Постановка цели как необходимое условие для формирования жизненной стратегии человека.
16. Возникновение потребностей в первобытном обществе.
17. Античные мыслители о проблеме потребностей.
18. Влияние христианства на формирование потребностей человека.
19. Гегель и К.Маркс о потребностях человека.
20. Взгляды на потребности в средние века и в эпоху Возрождения.
21. Человек и его потребности в Новое время.
22. Основные подходы к проблеме потребностей в XXI веке.
23. Э.Фромм о потребностях человека.
24. Теория психоанализа З.Фрейда.

25. А.Маслоу о классификации потребностей.
26. Молодежная культура и субкультура молодежи.
27. Потребности и уровень развития общества.
28. Роль семьи и школы в формировании потребностей человека.
29. Свобода и счастье человека.
30. Экономический анализ потребностей человека.
31. История развития национальных особенностей потребления в России.
32. Индивидуальные психологические и физические особенности человека.
33. Сущность комплексного подхода в исследовании человека.
34. Рекреационные потребности человека.
35. Специфика сервисного обслуживания на воздушном транспорте.
36. Специфика сервисного обслуживания на водном транспорте.
37. Специфика сервисного обслуживания на железнодорожном транспорте.
38. Духовные потребности человека в современном обществе.
39. Качество жизни населения (на примере конкретного региона, города).
40. Корпоративные стандарты обслуживания населения на воздушном транспорте.
41. Корпоративные стандарты обслуживания населения на водном транспорте.
42. Корпоративные стандарты обслуживания населения на железнодорожном транспорте.
43. Качество сервиса и его методика его определения в сервисной организации.
44. Клиентоориентированные технологии в сфере сервиса на транспорте.
45. Межкультурная коммуникация в сфере сервиса на транспорте.

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 объём 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 «Сервисология и организация обслуживания»:

1. Назовите области экономической деятельности, связанные с удовлетворением потребностей человека.

2. Роль сферы сервиса в современном мире.

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

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
I этап		
УК-1	ИД ¹ _{УК-1}	<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания; – методы определения целей и задач
ОПК-2	ИД ¹ _{ОПК-2} ИД ² _{ОПК-2} ИД ³ _{ОПК-2}	<p>управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания;</p>
ОПК-3	ИД ¹ _{ОПК-3} ИД ² _{ОПК-3}	<p>основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания;</p>
ПК-1	ИД ¹ _{ПК-1}	<p>управления деятельностью предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> – методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в сфере сервисологии и организация обслуживания на транспорте; методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в сфере сервисологии и организация обслуживания на транспорте; – клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей в сфере сервисологии и организация обслуживания на транспорте;</p> <p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методы поиска информации в сфере сервисологии и организация обслуживания; - применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания; применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания; - применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в сфере сервисологии и организация обслуживания на транспорте; - применять клиентоориентированные технологии в сфере сервисологии и организация обслуживания на транспорте;
II этап		
УК-1	ИД ¹ _{УК-1}	<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания;
ОПК-2	ИД ¹ _{ОПК-2} ИД ² _{ОПК-2} ИД ³ _{ОПК-2}	<ul style="list-style-type: none"> - применять механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
ОПК-3	ИД ¹ _{ОПК-3} ИД ² _{ОПК-3}	<p>других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> - применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в сфере сервисологии и организации обслуживания на транспорте; - применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей в сфере сервисологии и организации обслуживания на транспорте;
ПК-1	ИД ¹ _{ПК-1}	<p>Владеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способностью применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организации обслуживания; - способностью применять методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания; способностью применять основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания; способностью применять механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или

Компетенции	Показатели оценивания (индикаторы достижения) компетенций	Критерии оценивания
		<p>других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания;</p> <ul style="list-style-type: none"> – способностью применять методы организации оценки качества оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий в сфере сервисологии и организация обслуживания на транспорте; способностью применять методы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами в сфере сервисологии и организация обслуживания на транспорте; – способностью применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг, в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей в сфере сервисологии и организация обслуживания на транспорте.

9.5.1 Описание шкал оценивания

Шкала оценивания курсовой работы приведена в таблице:

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Этап 1. Выдача задания на курсовую работу	–	–

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
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.
Этап 2. Выполнение 1 раздела курсовой работы	10	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.
Этап 3. Выполнение 2 раздела курсовой работы	15	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.
Этап 4. Выполнение 3 раздела курсовой работы	15	0,1 балла снимается за ошибку в значениях показателей, 0,3 снимается за неполную информацию, 0,2 снимается за допущенные орфографические и грамматические ошибки.

Наименование этапа выполнения курсовой работы	Максимальное количество баллов	Шкала оценивания
Оформление курсовой работы	10	1-3 балла снимаются за небрежность оформления текста, 1-2 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»

Характеристики шкалы оценивания промежуточной аттестации приведены ниже.

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

2. При наборе менее 15 баллов - экзамен считается не сданным по причине недостаточного уровня знаний. При неудовлетворительной сдаче экзамен или неявке по неуважительной причине на экзамен экзаменационная составляющая приравнивается к нулю. В этом случае обучающийся в установленном в СПбГУ ГА порядке обязан пересдать экзамен.

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

4. Ответы на вопросы оцениваются следующим образом:

1 балл: обучающийся дает неправильный ответ на вопрос, не демонстрирует знаний, умений и навыков, соответствующих формируемым в процессе освоения дисциплины компетенциям (нет ответа на вопрос) или отказ от ответа;

2 балла: ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках формируемых компетенций, незнание лекционного материала;

3 балла: ответ обучающегося на вопрос неудовлетворителен, требуется значительное количество наводящих вопросов, обучающийся не может воспроизвести и объяснить основные положения вопроса, демонстрирует слабые знания лекционного материала;

4 балла: обучающийся демонстрирует минимальные знания основных положений вопросов в пределах лекционного материала;

5 баллов: обучающийся демонстрирует знания основных положений вопроса, логически верно излагает свои мысли, показывает основы умений использования эти знания, пытаясь объяснить их на конкретных примерах;

6 баллов: обучающийся демонстрирует систематизированные знания основных положений вопроса, логически верно и грамотно излагает свои мысли, ориентируется в его проблематике, показывает умения использовать эти знания, описывая различные существующие в науке точки зрения на проблему и приводя конкретные примеры;

7 баллов: обучающийся демонстрирует достаточно полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использовать эти знания, обосновывая свою точку зрения на проблему и приводя конкретные примеры, но требовались наводящие вопросы;

8 баллов: обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, приводя существующие в науке точки зрения, сравнивая их сильные и слабые стороны, обосновывая свою точку зрения, приводя конкретные примеры;

9 баллов: обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает

проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры;

10 баллов: обучающийся демонстрирует полные и систематизированные знания, логически верно и грамотно излагает свои мысли, четко описывает проблематику вопроса, хорошо ориентируется во всех темах дисциплины, использует для ответа знания, полученные в других дисциплинах, а также и информацию из источников, не указанных в курсе данной дисциплины, показывает умения и навыки использования этих знаний, делая выводы, пытаясь самостоятельно и творчески решать выявленные проблемы, приводя конкретные примеры.

Выполнение практического задания (3 вопрос) оценивается следующим образом:

10 баллов: задание выполнено на 91-100 %, решение и ответ аккуратно оформлены, выводы обоснованы, дана правильная и полная интерпретация выводов, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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, обучающийся 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 обучения по дисциплине

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.
4. Система понятий, используемая при изучении дисциплины «Сервисология и организация обслуживания».
5. Цифровая мобильность населения.

Примерные темы сообщений

1. Определение понятия «качество продукции», «качество сервисных процессов», структурные показатели качества.

2. Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания.

3. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.

4. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

5. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

6. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.

7. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

8. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организации обслуживания с учетом обоснования выбора организационно-правовой формы конкретной организации и цифровой мобильности населения.

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.

5. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости.

6. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне.

7. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости.

8. Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

Примерные темы сообщений

1. Эвдемоническое направление в развитии проблем морали. И. Бентам – родоначальник утилитаризма.

2. Основные информационные технологические новации для предоставления сервисных услуг в процессе удовлетворения потребностей человека.

3. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

4. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организации обслуживания.

5. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организации обслуживания.

6. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.

7. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

8. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления социального взаимодействия с учетом гедонистического и ригористического направления в оценке потребностей человека.

Тема 3. Потребностно-мотивационная сфера личности

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 ERY 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.

Примерные темы сообщений

1. Теория ожиданий В. Врума о совокупности усилий, направленных на выполнение работы и ожидание результатов этой работы.
2. Теория справедливости С. Адамса и реакции человека на возможную несправедливость.
3. Теория постановки целей Э. Лока и зависимость результатов труда от поставленных задач.
4. Отношение работника к ценностям коллектива.
5. Комплексная процессуальная теория Л. Портера - И. Лоулера.
6. Система К. Мадсена.
7. Теория мотивации «Х»-«У», разработанная Д. Макгрегором.
8. Основные направления современной теории ожидания.
9. Формы и методы системы мотивации трудовой активности.
10. Экономические методы мотивации.

11. Экономическая и социальная эффективность мотивации.
12. Содержание ключевых понятий сервисологии и организации обслуживания, виды и структуру потребностей человека в сфере транспорта.
13. Механизм применения клиентоориентированных технологий.
14. Социальные теории развития человека, основные технологии обслуживания потребителей, специфику мотивации потенциальных клиентов на различных видах транспорта.
15. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.
16. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.
17. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.
18. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.
19. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.
20. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса с учетом роли мотивации в формировании потребностей человека.

Тема 4. Система направленности личности

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие и сущность направленности личности, основные составляющие направленности.
2. Зрелость личности.
3. Направленности личности по С.Л. Рубинштейну, смыслообразующие мотивы (А.Н.Леонтьев), социальные установки (В.Н.Мясищев).
4. Формы проявления личности: желания, стремления, влечения, интересы, склонности, мировоззрение, убеждения, идеалы, установки, позиции, цели, способности.
5. Способности по направлению личности.

Примерные темы сообщений

1. Воля как сознательное поведение личности. Особенности поведения человека при организации сферы сервиса и оказании услуг.

2. Особенности формирования и внедрения корпоративных стандартов, инструкций, регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте и в организациях, связанных с транспортом, учитывая показатели качества и соответствие стандартам качества сервиса.

3. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.

4. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

5. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

6. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.

7. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

8. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде с учетом форм проявления личности.

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.

Примерные темы сообщений

1. Возможности удовлетворения потребностей для различных социальных групп в рабовладельческом обществе.

2. Идеологические течения кинизм, скептицизм, стоицизм об удовлетворении потребностей человека.

3. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.

4. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

5. Влияние христианства на формирование потребностей учения о грехе и концепция семи смертных грехов стандарт поведения людей, созданный христианской религией.

6. Взаимоотношения общественных и индивидуальных потребностей с позиций христианства.

7. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

8. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые задания для круглого стола

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

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

2. Формирование нового, гуманистического мировоззрения в эпоху Возрождения.

3. Новые требования к личности в буржуазном обществе.

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

5. Взгляды П. Гольбаха на потребности человека.

Участие в дискуссии, краткие выступления:

1. Натуралистическая концепция человека.

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

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

4. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

5. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания с учетом взаимодействия и противоречий между индивидуальными и общественными потребностями на ранних этапах развития общества.

Тема 6. Классификация потребностей человека

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.

5. Учение о психоанализе З. Фрейда.

6. Связь сознательного и бессознательного в теории Фрейда.

7. Связь мысли человека и словесного языка.

Примерные темы сообщений

1. Человеческая деятельность и сознание.

2. Потребность человека в безопасности.

3. Взгляды Т.Гоббса и Д.Локка на причины, обусловившие появление государства.

4. А. Маслоу – один из основоположников гуманистического направления психологии.

5. Пирамида потребностей Маслоу.

6. Теория самоактуализации Маслоу.

7. Дефициентная и бытийная мотивации.

8. Психологический рост индивида и препятствия этому росту.

9. Роль воли, эмоций, интеллекта в формировании потребностей.

10. Типология потребностей, субсидирующие потребности в теории Г. Меррея.

11. Ф.М. Достоевский о физиологических потребностях человека.

12. Ценностно-ориентированная система классификации.

13. Современные системы классификации потребностей.

14. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.

15. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

16. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

17. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.

18. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

19. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте с учетом потребностей человека в безопасности.

Тема 7. Потребности в общении и коммуникации

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Общение как часть коммуникативного процесса.
2. Понятие общения.
3. Структура коммуникативной деятельности.
4. Виды общения.
5. Вербальное и невербальное общение.

Примерные темы сообщений

1. Деловое общение.
2. Межкультурное общение.
3. Связь мышления и речи.
4. Общение посредством социальных сетей.
5. Виртуальное общение: положительные и отрицательные стороны в обслуживании потребителей посредством интернета.

6. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.

7. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

8. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

9. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.

10. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

11. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса с учетом реализации вербального и невербального общения.

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.
5. Связь между экономическим развитием общества и типом потребления.

Примерные темы сообщений

1. Тип потребления доиндустриального, индустриального общества.
2. Общество массового потребления.
3. Тип потребления постиндустриального общества.
4. История развития потребления в России.
5. Национальные особенности потребления в России.
6. Воздействие социальных факторов на организации сервиса.
7. Роль природных факторов в организации сервисного обслуживания населения в России.

8. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

9. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организации обслуживания.

10. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организации обслуживания.

11. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организации обслуживания.

12. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

13. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления социального взаимодействия с учетом характеристики потребления через понятие потребности.

Тема 9. Духовные потребности человека

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Духовный потенциал человека, необходимый для работы в сфере сервиса.

2. Понятие духовности человека.

3. Потребности и регулятивная роль культуры в духовной жизни общества.

4. Обряды, традиции, обычаи в РФ как регуляторы поведения человека.

5. Нормы и ценности личности.

6. Духовные ценности человека.

Примерные темы сообщений

1. Классификация ценностей.

2. Воздействия звука на организм человека.

3. Роль духовности в рамках клиентоориентированных технологий.

4. Духовное бытие человека.

5. Два вида духовного бытия - обьективированное и индивидуальное.

6. Потребность в смысле жизни – важнейшая духовная потребность человека.

7. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

8. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организации обслуживания.

9. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организации обслуживания.

10. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организации обслуживания.

11. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

12. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте с учетом классификации ценностей.

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.

Примерные темы сообщений

1. Нейролингвистическое программирование.

2. Условия, необходимые для достижения поставленной цели.

3. Общественные образовательные институты и интересы людей.

4. Самоидентификация личности в процессе обучения.

5. Образовательные потребности населения и их реализация.

6. Перспективы развития образования в России.

7. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

8. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организации обслуживания.

9. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организации обслуживания.

10. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организации обслуживания.

11. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

12. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы определения и реализации своей роли в команде с учетом молодежной субкультуры как составной части общей культуры общества.

Тема 11. Потребности современного общества в деловом общении

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Сущность делового разговора.
2. Культура делового разговора.
3. Основные требования к деловому разговору.
4. Факторы, влияющие на действенность общения.

Примерные темы сообщений

1. Психологическая культура делового разговора.
2. Обусловленные и необусловленные знаки внимания.
3. Национальные особенности невербального общения.
4. Национальные особенности ведения переговоров.
5. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

6. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организации обслуживания.

7. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организации обслуживания.

8. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организации обслуживания.

9. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

10. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде с учетом факторов, влияющих на действенность общения.

Тема 12. Рекреация – потребность современного общества

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Рекреация как процесс восстановления здоровья человека.
2. Роль рекреации в жизни человека, экономическая сущность рекреации.
3. Рекреационные потребности человека.
4. Удовлетворение рекреационных потребностей человека.
5. Биоклиматические ресурсы.
6. Рекреационный туризм.

Примерные темы сообщений

1. Систематизация рекреационных мотивов.
2. Факторы, влияющие на выбор турпродукта.
3. Состояние здоровья населения и особенности медико-социальных прогнозов.
4. Медико-систематические, медико-демографические показатели оценки состояния здоровья населения.
5. Состояние здоровья населения в промышленных городах и система государственного здравоохранения.
6. Деятельность государства по созданию благоприятной обстановки для проживания населения.
7. Транспортное обслуживание туристов – одна из составных частей индустрии туризма.
8. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.
9. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.
10. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.
11. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.
12. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.
13. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде с учетом роли рекреации в жизни человека.

Тема 13. Клиентоориентированные технологии в сфере сервиса

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Услуга как форма общения.
2. Клиенты на рынке транспортных перевозок.
3. Потребительские ценности и потребительское поведение.
4. Мотивация индивидуального потребления.
5. Структура бытового обслуживания.
6. Взаимодействие сферы услуг с другими сферами жизнедеятельности: институциональной, социальной, производственной.

Примерные темы сообщений

1. Рыночный и нерыночный секторы услуг.
2. Система сервисного обслуживания и ее составляющие.
3. Специфические особенности рынка услуг.
4. Процесс оказания услуг в различных сервисных организациях.
5. Параметры эффективного сервиса.
6. Системы оценки уровня сервиса предприятия.
7. Специфика сервиса в области транспортных услуг.
8. Формы сервисного обслуживания потребителя.
9. Оценка уровня сервиса.
10. Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат.
11. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.
12. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.
13. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.
14. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.
15. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.
16. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте с учетом мотивации индивидуального потребления.

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 современные сервисные технологии.

Примерные темы сообщений

1. Интернет как способ реализации творческого потенциала.

2. Потребность современного человека быть «замеченным».

3. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.

4. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

5. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

6. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.

7. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

8. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса с учетом самоопределения, самоактуализации, самореализации человека в современном мире.

Тема 15. Информационные технологии в сфере сервиса, цифровые технологии

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Базовые информационные технологии: мультимедиа, геоинформационные, телекоммуникационные, технологии защиты информации.

2. Прикладные информационные технологии: информационные технологии на транспорте, экономике, сервисе.

3. Особенности применения информационных технологий.

4. Ориентация информационных технологий на конкретного пользователя.

5. Интеллектуализация информационных технологий.

Примерные темы сообщений

1. Модели информационных технологий в сервисной деятельности.

2. Физические ресурсы информационных процессов сохранения данных.

3. Безопасность в сфере информационных технологий.

4. Физическая среда цифровых данных: пространственные, временные, энергетические.

5. Эффективность сетей пакетной передачи данных.

6. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.

7. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

8. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

9. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.

10. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

11. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса с учетом особенностей применения информационных технологий.

Тема 16. Качество жизни современного человека и его организация

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Качество жизни населения: определение.
2. Показатели качества жизни: доходы населения, качество питания, качество одежды, комфорт жилища, качество здравоохранения, качество социальных услуг, качество образования, качество культуры, качество сферы обслуживания, качество окружающей среды, качество отдыха, безопасность; качество обслуживания на водном, железнодорожном, воздушном транспорте.
3. Идеальные и реальные модели потребления.
4. Прожиточный минимум и доходы отдельного индивида.
5. Структура потребления современного общества.
6. Потребительская корзина.
7. Средняя продолжительность жизни населения – показатель эффективности деятельности государственной власти.
8. Экология в современном мире.
9. Проблемы жителей мегаполисов.

Примерные темы сообщений

1. Психологические аспекты жизни современного человека.
2. Статистика уровня жизни.
3. Характеристика уровня жизни.
4. Уровень жизни характеризуется блоком показателей: потребительская корзина, средняя заработная плата, разница в доходах, продолжительность жизни, уровень образования, структура потребления продуктов питания, развитие сферы услуг, обеспеченность жильем, состояние окружающей среды, степень реализации прав человека.
5. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.
6. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.
7. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.
8. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.
9. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.
10. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде с учетом особенностей структуры потребления современного общества.

Тема 17. Качество сервиса, термины, определения
Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие «качества продукции», услуги на предприятии сервиса в сфере транспорта.

2. Показатели качества предоставления услуг на предприятии сервиса в сфере транспорта.

3. Методика определения качества обслуживания на предприятии сервиса в сфере транспорта.

Примерные темы сообщений

1. Качество с точки зрения потребителя и поставщика услуг.

2. Оценка качества сервиса на предприятии сервиса в сфере транспорта.

3. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.

4. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

5. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

6. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.

7. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

8. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте с учетом качества предоставления услуг на предприятии сервиса в сфере транспорта.

Тема 18. Корпоративные стандарты обслуживания населения, регламент обслуживания в сервисных организациях на транспорте

Перечень типовых вопросов для устного опроса

1. Понятие «корпоративные стандарты».

2. Стандарт корпоративного поведения сотрудников; стандарт обслуживания клиентов; стандарт продаж; стандарт внутреннего взаимодействия и коммуникаций; стандарты для основных бизнес процессов; стандарты квалификации и обучения компании.

3. Цели разработки стандартов организации.

4. Разработка стандартов организации и их утверждение.

5. Общее видение миссии, ценностей и целей организации.

6. Внедрение корпоративных стандартов на предприятии.

Примерные темы сообщений

1. Внедрение корпоративных стандартов – результаты.

2. Стандарты корпоративного управления: положительные и отрицательные стороны.

3. Корпоративные стандарты как инструменты управления организацией.

4. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.

5. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

6. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

7. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.

8. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

9. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

Типовые ситуационные задания для решения на практических занятиях

Каждая рабочая группа готовит презентацию своего решения проблемы и в ходе общей дискуссии обосновывает необходимость его реализации:

Предложите методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте с учетом общего видения миссии, ценностей и целей организации.

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

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. Цифровая мобильность населения.
14. Процессуальные теории мотивации.
15. Содержательные теории мотивации.
16. Возникновение потребностей в первобытном обществе.
17. Потребности человека в античную эпоху.
18. Влияние христианства на формирование потребностей.
19. Экономическая и социальная эффективность мотивации.
20. Гегель и К. Маркс о потребностях человека.
21. Потребности человека в XXI веке.
22. Роль воспитания в семье, школе и другом учебном заведении в формировании потребностей.
23. Образовательные потребности населения и их реализация.
24. Содержание образования и жизненные перспективы человека.
25. Постановка цели как необходимое условие формирования жизненной стратегии человека.
26. Эволюция содержания и методов социализации человека.
27. Роль промышленности и сельского хозяйства в росте потребностей индивида.
28. Роль неформальных объединений в жизни молодежи.
29. Потребность человека в умении вести деловой разговор.
30. Создание благоприятного психологического климата при ведении деловых переговоров.
31. Человеческий капитал и процесс его накопления.
32. Массовый туризм – потребность современного общества.
33. Удовлетворение потребностей как процесс присвоения форм деятельности.
34. Привычки и потребности, пагубно влияющие на здоровье человека.
35. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания потребностей человека.
36. Создание оптимальной структуры обслуживания населения с учетом природных и социальных потребностей человека.

37. Понятие услуги. Структура и характеристика основных направлений по созданию услуг населению.

38. Основные способы предоставления услуг населению в сфере бытового обслуживания.

39. Современная классификация потребностей человека.

40. Концепция потребностей Г. Гольбаха.

41. Международный туризм.

42. Международная туристическая организация, ее задачи.

43. 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.

44. 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.

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

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

47. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.

48. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

49. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

50. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.

51. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

52. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

53. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости.

54. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне.

55. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости.

56. Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

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

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 авиа индустрии. 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?

6. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.

7. Охарактеризуйте методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

8. Охарактеризуйте методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

9. Охарактеризуйте методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях

взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.

10. Охарактеризуйте методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

11. Охарактеризуйте механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

10 Методические рекомендации для обучающихся по освоению дисциплины

Приступая во 2 семестре к изучению дисциплины «Сервисология и организация обслуживания», обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий и списком рекомендованной литературы. Обучающемуся 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 обучающихся 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 и организация обслуживания» часть самостоятельной работы отводится обучающемуся на выполнение курсовой работы (п. 5.7), темы которой перечислены в п. 9.3. В начале 2 семестра обучающихся 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 2 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 и организация обслуживания» (п. 2 и п. 9.4).

Основными видами аудиторной работы обучающихся 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 и организация обслуживания», 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 экзамена.

Практические занятия по дисциплине «Сервисология и организация обслуживания» проводятся в соответствии с п. 5.4. Цели практических занятий: закрепить теоретические знания, полученные обучающимся 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. Обучающиеся 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 обучающихся 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 обучающимся 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 участию в круглом столе (примерный перечень заданий в п. 9.6);
- подготовку к выполнению ситуационного задания (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 и организация обслуживания». 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 и организация обслуживания». Данный принцип изначально заложен в учебном плане при определении очередности изучения дисциплин. Аналогичный подход применяется при определении последовательности в изучении тем дисциплины.

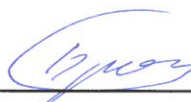
Завершающим этапом самостоятельной работы является подготовка к сдаче экзамена и к защите курсовой работы во втором семестре предполагающие интеграцию и систематизацию всех полученных при изучении дисциплины. Примерный перечень вопросов для экзамена и практических заданий по дисциплине «Сервисология и организация обслуживания» приведен в п. 9.6. Оценочная шкала для курсовой работы описана в п. 9.5.

Рабочая программа по дисциплине «Сервисология и организация обслуживания» 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» «21» сентя 2021 года, протокол № 10.

Разработчики:

к.с.н.



Бразевич Д.С.

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 «16» июня 2021 года, протокол № 7.