

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Географический факультет

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор

_____ Иванов А.Г.
подпись

« 14 » июня 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.11.02 ПРОЦЕСС ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСНЫХ УСЛУГ

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: социально-культурный сервис

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: очная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины «Процесс предоставления сервисных услуг» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1169, по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис» (уровень бакалавриата) от 20 октября 2015 г.

Программу составила:

М.Ф. Ходыкина преподаватель кафедры
международного туризма и менеджмента

подпись

Рабочая программа дисциплины «Процесс предоставления сервисных услуг» утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 « 31» мая 2017 г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.

подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 « 31 » мая 2017 г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.

подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Географического факультета протокол № 9-17 « 9 » июня 2017 г.

Председатель УМК факультета Погорелов А.В.

подпись

Рецензенты:

1. Филобок А.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры экономической, социальной и политической географии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет», г. Краснодар

2. Бабехин Е.Г., генеральный директор ООО «Институт социальных технологий», г. Краснодар

СОДЕРЖАНИЕ

1	Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.1	Цель дисциплины.....	4
1.2	Задачи дисциплины.....	4
1.3	Место дисциплины в структуре образовательной программы....	4
1.4	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.....	4
2	Структура и содержание дисциплины.....	7
2.1	Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....	7
2.2	Структура дисциплины.....	7
2.3	Содержание разделов дисциплины.....	8
2.3.1	Занятия лекционного типа.....	8
2.3.2	Занятия семинарского типа.....	9
2.3.3	Лабораторные занятия.....	9
2.3.4	Примерная тематика курсовых работ.....	9
2.4	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	9
3	Образовательные технологии.....	10
4	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	11
4.1	Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации...	11
4.2	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации.....	19
5	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	21
5.1	Основная литература.....	21
5.2	Дополнительная литература.....	25
5.3	Программное обеспечение.....	22
5.4	Электронные библиотечные системы, базы данных, информационно-справочные поисковые системы.....	22
6	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	22
7	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины..	22
8	Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.....	28
8.1	Перечень необходимого программного обеспечения.....	28
8.2	Перечень необходимых информационных справочных систем..	28
9	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	28

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины

Цель дисциплины – формирование у студентов системы знаний о человеке и структуре его потребностей, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества, осознание роли сферы услуг в формировании и удовлетворении человеческих потребностей.

1.2 Задачи дисциплины:

- рассмотреть социально-биологическую сущность человека как основу формирования его потребностей;
- ознакомить студентов с существующими концепциями человека и его потребностей; изучить их сущность, структуру, иерархию, а также существующие классификации потребностей человека;
- изучить несколько классификаций психотипов человека;
- ознакомить студентов с основными типами клиентов сервисных предприятий;
- рассмотреть средства и способы формирования базисных и высших потребностей человека;
- изучить процессы и факторы, влияющие на формирование высших и базисных потребностей человека;
- рассмотреть процесс принятия потребительских решений;
- определить роль ценностей культуры в мировоззрении и потребительском поведении человека;
- выявить существующие проблемы потребностей в экономике, сервисной деятельности и рекламе;
- изучить культуру потребления, потребительские мотивы современного человека и методы удовлетворения его потребностей в сервисной деятельности.

1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис». Дисциплина входит в базовую (обязательную) часть профессионального цикла.

Изучение дисциплины «Сервисология» базируется на следующих курсах: «История России», «Психология», «Правоведение», «Философия», «Культурология» поскольку опирается на знания о развитии общества, о культурных ценностях, традициях общества, поведении человека и знания о реальной жизни людей.

Дисциплина «Сервисология» служит основой для изучения следующих дисциплин: «Сервисная деятельность», «Проектирование процесса оказания услуг», «Исследования потребительского спроса», «Маркетинг в сервисе», «Менеджмент в сервисе» и др.

Дисциплина Б1.Б.8 «Сервисология» изучается на 1 курсе в 1 и 2 семестрах.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Сервисология»

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

Общекультурные компетенции (ОК):

ОК-1 – способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;

ОК-4 – способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
1.	ОК-1	способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	– основные категории и понятия учебной дисциплины; – основные потребности и психологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.	– понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека; – определить значение удовлетворения потребностей в жизнедеятельности человека; – обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителей туристского продукта с учетом природных и социальных факторов; – оценивать социальную значимость потребителей.	– навыками оценки удовлетворения потребителей туристским продуктом, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации; – способами практического применения знаний в области удовлетворения потребностей человека в туристском продукте; – методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; – методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности.
2.	ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональн	– классификацию потребностей человека; – основы организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей; – основные индивидуальные	– работать в «контактной зоне», как сфере реализации сервисной деятельности; – мотивировать потребителя с учетом их характера, темперамента и топологии; – диагностировать и выявлять различные типы проблемных	– приемами изучения личности потребителя; – знаниями по влиянию социокультурных, психологических, экономических факторов на модель поведения потребителя в процессе принятия решений;

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины

№ п/	Индекс компет	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
		ые и культурные различия	потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.	ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению; – анализировать различные социальные феномены с целью прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека в сфере туризма.	– методиками исследования социально-психологических установок в мотивационно-потребностной сфере; – навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей.

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 8 зач. ед. (288 часов), их распределение по видам работ представлено в таблицах 2,3 и 4.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (для студентов ОФО) в 1-м семестре

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		3
Аудиторные занятия (всего)	54	54
В том числе:		
Занятия лекционного типа	18	18
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	36	36
Самостоятельная работа (всего)	54	54
В том числе:		
Реферативная работа	40	40
Вид промежуточной аттестации (зачет)	14	14
Общая трудоемкость час	108	108
зач. ед.	3	3

Таблица 3 – Общая трудоёмкость дисциплины (для студентов ОФО) во 2-м семестре

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		4
Аудиторные занятия (всего)	48	48
В том числе:		
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	32	32
Самостоятельная работа (всего)	132	132
В том числе:		
Реферативная работа	96	96
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	36	36
Общая трудоемкость час	180	180
зач. ед.	5	5

Таблица 4 – Общая трудоёмкость дисциплины (для студентов ЗФО) в 3-м семестре

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр
		2
Аудиторные занятия (всего)	16	16
В том числе:		
Занятия лекционного типа	6	6
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	10	10
Самостоятельная работа (всего)	272	272
В том числе:		
Реферативная работа	236	236
Вид промежуточной аттестации (экзамен)	36	36
Общая трудоемкость час	288	288
зач. ед.	8	8

2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Таблица 5 – Разделы дисциплины, изучаемые в 1-м и 2-м семестре (для студентов ОФО)

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1	Человекознание – система наук о человеке.	98	10	16	–	72
2	Основные аспекты теории потребностей.	130	16	38	–	76
3	Способы и средства удовлетворения потребностей человека.	60	8	14	–	38
Итого по дисциплине:		288	34	68	–	186

Таблица 6 – Разделы дисциплины, изучаемые в 3-м семестре (для студентов ЗФО)

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Самостоятельная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1	Человекознание – система наук о человеке.	86	2	4	–	80
2	Основные аспекты теории потребностей.	112	2	4	–	106
3	Способы и средства удовлетворения потребностей человека.	90	2	2	–	86
Итого по дисциплине:		288	6	10	–	272

2.3 Содержание разделов дисциплины

2.3.1 Занятия лекционного типа

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Человекознание – система наук о человеке	Проблема потребностей и ее значение в человекознании. О природе и сущности человека. Развитие представлений о человеке в философии. Представление о человеке как социально-природном существе.	И, Л
2	Основные аспекты теории потребностей	Развитие представлений о потребностях человека в истории философии. Содержание понятия «потребность». Структура и классификация потребностей человека. Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности. Человеческие потребности и теория ценностей. Деятельность как процесс удовлетворения человеческих потребностей. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей. Динамика человеческих потребностей.	И, Л
3	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и их обслуживание.	И, Л
Примечание: Л – лекция-дискуссия, И – информационная лекция.			

2.3.2 Занятия семинарского типа

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Человекознание – система наук о человеке	Проблема потребностей и ее значение в человекознании. О природе и сущности человека. Развитие представлений о человеке в философии. Представление о человеке как социально-природном существе.	У, С, Э
2	Основные аспекты теории потребностей	Развитие представлений о потребностях человека в истории философии. Содержание понятия «потребность». Структура и классификация потребностей человека. Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности. Человеческие потребности и теория ценностей. Деятельность как процесс удовлетворения человеческих потребностей. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей. Динамика человеческих потребностей.	Р, С, Т
3	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и их обслуживание.	Р, С, Кр
Примечание: У- устный опрос, Р –реферативная работа, С –семинар-дискуссия, Т –тестирование, Кр – контрольная работа, Э – эссе.			

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Сервисология»

№	Наименование раздела	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
	Человекознание – система наук о человеке	1. Садохин А. П. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие / А. П. Садохин. – 2-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2010. – 141 с. 2. Бережной Н.М. Человек и его потребности / Н.М. Бережной.– М., 2002. 3. Кнабе Г.С. Древо познания и древо жизни / Г.С. Кнабе. – М., 2006. 4. Орлов С.В. Человек и его потребности / С. В. Орлов. – СПб.: Питер, 2008. 5. Спирин А.Д. Человек и его потребности: учеб. пособие / А.Д. Спирин. – Кемерово, 2003
	Основные аспекты теории потребностей	1. Садохин А. П. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие / А. П. Садохин. – 2-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2010. – 141 с. 2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учеб. пособие / В.Г. Велединский.- СПб.: КноРус, 2013. 3. Дымшиц М.Н. Манипулирование покупателем / М.Н. Дымшиц. – М., 2004 4. Петров В.М. Социальная и культурная динамика: быстротекущие процессы / В.М. Петров. – М., 2008. 5. Удальцов М.В. Сервисология. Человек и его потребности / М.В. Удальцов, Л.К. Аварченко. – Новосибирск, 2002. 6. Юнг К.Г. Психологические типы / К.Г.Юнг. – М., 1992. 7. Хмелев В.В. Сервисная деятельность / В.В. Хмелев. – М., 2004. 8. Холл К. Теории личности / К. Холл, Л. Гарднер. – М., 1997.

Способы и средства удовлетворения потребностей человека	1. Садохин А. П. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие / А. П. Садохин. – 2-е изд., стер. – М.: Омега-Л, 2010. – 141 с. 2. Хмелев В.В. Сервисная деятельность / В.В. Хмелев. – М., 2004. 3. Моль А. Социодинамика культуры / А. Моль. – М., 2007. 4. Экономическая психология. Социокультурный подход / Под ред. И.В. Андреевой. – СПб, 2000. 5. Маслоу А. Мотивация и личность / А. Маслоу. – СПб., 2003.
---	---

3 Образовательные технологии

В процессе изучения дисциплины используются как традиционные формы и методы (лекции, семинарские занятия), так и инновационные технологии, активные и интерактивные методы (интерактивные лекции, решения конкретных хозяйственных ситуаций, тренинги, мозговой штурм, презентации и др.).

Таблица 7 – Интерактивные образовательные технологии

Семестр	Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
1	Л	интерактивные лекции, презентации	2
	ПР	решения конкретных хозяйственных ситуаций, тренинги	2
	ЛР	мозговой штурм	2
2	Л	интерактивные лекции, презентации	2
	ПР	решения конкретных хозяйственных ситуаций, тренинги	2
	ЛР	мозговой штурм	2

1) Интерактивная лекция представляет собой выступление ведущего обучающего мероприятия перед большой аудиторией в течение 1-4 часов с применением следующих активных форм обучения: ведомая (управляемая) дискуссия или беседа; модерация; демонстрация слайдов или учебных фильмов; мозговой штурм; мотивационная речь.

2) Презентация – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации позволяют эффектно и наглядно представить содержание, выделить и проиллюстрировать сообщение, которое несет презентация и его ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность выступлений.

3) Решения конкретных хозяйственных ситуаций (метод кейсов) – представляет собой изучение, анализ и принятие решений по ситуации, которая возникла в результате происшедших событий, реальных ситуаций или может возникнуть при определенных обстоятельствах в конкретной организации в тот или иной момент времени. Таким образом, различают полевые ситуации, основанные на реальном фактическом материале, и кресельные (вымышленные) кейсы. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.

4) Тренинг – форма интерактивного обучения, целью которого является развитие компетентности межличностного и профессионального поведения в общении. Достоинством тренинга является то, что он обеспечивает активное вовлечение всех участников в процесс обучения.

5) «Мозговой штурм» – использование методики «мозговой штурм» стимулирует группу студентов к быстрому генерированию как можно большего вариантов ответа на вопрос. На первом этапе проведения «мозгового штурма» группе дается определенная проблема для обсуждения; участники высказывают по очереди любые предложения, в точной и краткой форме; ведущий записывает все предложения (на доске, плакате) без критики их практической применимости. На втором этапе проведения «мозгового штурма» высказанные предложения обсуждаются. Группе необходимо найти возможность применения любого из высказанных предложений или наметить путь его усовершенствования. На данном этапе

возможно использование различных форм дискуссии. На третьем этапе проведения «мозгового штурма» группа представляет презентацию результатов по заранее оговоренному принципу.

4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Пример материала для устного опроса

Тема №1: «Человек и природа».

Студент должен знать основные понятия темы, природу и сущность человека, о появлении форм социальной и духовной жизни человека. Уметь понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека.

Современная наука утверждает, что человек представляет собой уникальное явление, аналогов которому во Вселенной не существует. Это разумное, деятельное и созидающее существо, способное к бесконечному совершенствованию и развитию, изменению внешней среды и созданию новой действительности. Именно созидательное начало является подлинным основанием человека, его сущностью, позволяющим ему преодолевать рамки природного состояния. Данное начало отличает человека от всех живых существ, включая высших животных. Благодаря способности к творческому человек превращает мир в гармоничную среду, создает культуру и искусство.

Исследуя феномен человека, наука выделяет его природу – комплекс важнейших характеристик, через которые раскрывается его сущность. К такого рода характеристикам относятся разумность, память, воля, альтруизм, коллективный образ жизни, сострадание к ближнему, способность радоваться и печалиться, любить и ненавидеть и многие другие. Раскрывая природу человека, наука также отмечает ее противоречивость, выражающуюся в наличии в его жизни биологической и социальной сторон, неразрывно переплетенных и взаимно дополняющих друг друга.

Природа человека проявляется в его бытии и потому находится в состоянии постоянного изменения и становления. Способность мыслить и практически действовать – это основное качество, характеризующее природу человека. По богатству содержания и потенциальным возможностям человеку на Земле нет равных, и потому он вправе именоваться существом универсальным и многогранным.

Сущность человека не абстрактна, она конкретно-исторична, т.е. ее содержание определяется и изменяется в зависимости от конкретного содержания эпохи, социально-культурного и культурно-повседневного аспектов. Человек есть воплощенный дух и одухотворенная телесность, духовно-материальное существо, обладающее разумом, поэтому его глубокое изучение требует комплексного использования подходов, методов и форм различных наук.

Многочисленные материалы, собранные различными науками, позволяют утверждать, что человек являет собой одно из звеньев природы, и поэтому его жизнедеятельность протекает в соответствии с определенными биологическими ритмами и законами. Он вышел из природы, он живет природой, черпает из нее все необходимые для жизни средства, взаимодействует с ней как со средой обитания, т.е. в значительной мере остается существом природным. Наивные представления о человеке как исключительно общественном существе, преодолевшем законы природы, подчинившем их своим целям и возвысившемся над природой, остались в прошлом и серьезно в современной науке не воспринимаются.

В соответствии с основополагающими законами природы любое живое существо должно приспосабливаться к окружающей его среде обитания. Для этого каждое животное обладает соответствующим набором инстинктов, регулирующих его поведение в каждый момент жизни. Одни животные, живущие в относительно стабильной и неизменной среде,

действуют по строгим генетическим программам. Другие, существующие в условиях меняющегося окружения, постепенно учатся отклоняться от заданных стандартов и выбирать наиболее эффективный из нескольких вариантов поведения. Но и в любом случае каждое животное действует в соответствии с генетически заложенными программами поведения.

Иначе обстоит дело с человеком, чей жизненный опыт в познании окружающего мира от поколения к поколению совершенствовался. Генетически заложенные программы поведения постепенно отмирали, вследствие чего возникла настоятельная потребность в ином, небιологическом способе поведения, способном обеспечить выживание в постоянно меняющемся мире. В ответ на данную потребность появилась символическая деятельность – речь, связанная со способностью замещать природные процессы и явления их образами и символами. Это, в свою очередь, повлекло за собой дальнейшее развитие мозга, формирование процесса мышления, легло в основу абстрактного мышления, свойственного только человеку. Одновременно развивалось воображение, зарождалась способность к идеальной, духовной жизни.

Однако не следует считать, что появление зачаточных форм социальной и духовной жизни заменило биологические факторы жизнедеятельности человека. Достаточно долго они оставались ведущими в эволюции, постепенно уступая свое место социальным факторам – трудовой деятельности, общественному образу жизни, речи и мышлению – всему тому, что мы называем культурой. Они приобрели важное значение лишь после появления человека современного вида, которое произошло совсем недавно – около тыс. лет назад, хотя начало формирования этих свойств уходит в очень далекое прошлое.

Список тем для написания рефератов

1. Сложная мотивация. Конфликт мотивов. Немотивированное поведение.
2. Многомерность человека.
3. Потребитель в контексте его окружения. Сегментация рынка.
4. Проблема человека в истории религиозной и философской мысли.
5. Роль инноваций на рынке товаров и услуг.
6. Проблема человека в современной науке.
7. Комплексный подход в исследовании человека как целостности.
8. Типы потребителей в плане принятия инноваций. Отношение человека к инновациям.
9. Классические научные идеи духовно- культурной деятельности философского, религиозного, культурного творчества человека.
10. Роль социальных институтов в формировании социальных потребностей человека.
11. Соотношение понятий « индивид » и « личность » в современной науке.
12. Влияние социальных групп и классов на формирование социальных потребностей человека.
13. Взаимосвязь ментальности и системы потребностей человека.
14. Имиджи и брэнды как предмет социальных потребностей.
15. Потребности человека. Потребности как источник активности личности.
16. Консьюмеризм. Образы потребителя. Потребитель будущего.
17. Индивидуальные психофизические особенности человека как основа запросов и потребностей.
18. Этика бизнеса и социальный маркетинг.
19. Мотивы поведения и мотивация деятельности человека.
20. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса.
21. Модель личности и теория мотивации в гуманистической психологии.
22. Понятие оптимальной инфраструктуры обслуживания.
23. Потребность в самоактуализации и способы ее удовлетворения в цивилизованном обществе.
24. Теория потребностей и здравоохранение.

25. Мотивация творчества: эстетические потребности и общекультурные ценности.
26. Теория потребностей и практика межличностных отношений.
27. Проблема национальной специфики социальных потребностей.
28. Влияние теории потребностей на развитие менеджмента.
29. Губристическая потребность. Перспективы цивилизации.
30. Проблема психологического здоровья человека в свете теории удовлетворения потребностей.
31. Проблема безопасности человека в современном мире.
32. Формирование личности под влиянием врожденных качеств человеческой природы и социально- культурных норм.
33. Культурные ценности и индивидуальные потребности.
34. Самоактуализирующаяся личность: потребности, мотивация.
35. Феномен власти.
36. Удовлетворение потребностей. Пути и формы удовлетворения потребностей в цивилизованном обществе.
37. Проблема самосовершенствования личности: психологический, социологический, культурологический аспект.
38. Конституционные права и свободы граждан как гарантированные государством условия удовлетворения потребностей человека.
39. Проблема индивидуальных и специфических потребностей.
40. Социальные последствия удовлетворения потребностей: политический, экономический, социологический, просветительский, исторический аспекты.
41. Индивидуально- личностные характеристики человека и его поведение как потребителя.
42. Теория потребностей и деловой этикет.
43. Классификации потребностей.
44. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания.
45. Иерархия потребностей по А. Маслоу.
46. Структура потребностей.
47. Потребности биологические и социальные.
48. Развитие потребностей в условиях рынка.
49. Потребностные состояния и феномен опредмечивания потребностей.

Перечень тем для проведения семинаров-дискуссий

1. Сложность человека и его потребностей.
2. Проблема жизни и смерти.
3. Свобода и счастье человека.
4. В чем смысл жизни человека.
5. Роль личности в поисках смысла жизни.
6. Свобода личности как ценность.
7. Отношение к природе в философских учениях античности, средневековья, нового времени.
8. Биологическая стабилизация окружающей среды.
9. Социализация и образование.
10. Деятельность и способность к саморазвитию.
11. Деятельность как вид социокультурной нормы.
12. Потребность в милосердии и благотворительности.
13. Производство и формирование новых потребностей.
14. Профессиональная деятельность и формирование потребностей.
15. Потребности в качественном обслуживании населения.
16. Структура сервисного обслуживания.

Пример тем для написания эссе

1. Проблема человека и его потребностей в период античности.
2. Проблема человека и его потребностей в период средневековья.
3. Проблема человека и его потребностей в современный период.
4. Почему необходимо изучать природу человека и его потребностей?
5. Что оказывает существенное влияние на формирование потребностей?

Пример тем для проведения контрольных работ

1. Философия и ее представления о человеке.
2. Проблема потребностей у мыслителей античности.
3. Геоцентризм о природе человека и его потребностях.
4. Идеал эпохи Возрождения - всесторонне развитая личность.
5. Идея исторического развития потребностей в учении Ф. Гегеля.
6. Натуралистическая концепция человека Л. Фейербаха.
7. Экономический анализ потребностей К. Маркса.
8. Концепция человека и его потребностей в учении Ф. Энгельса.
9. Природное начало в человеке и его роль.
10. Социальное начало в человеке.
11. Человек как единое социально-природное существо.
12. Механизмы влияния системы ценностей на потребности и способности.
13. Человек как предмет познания. Биологическое бытие человека как основа его существования.
14. Общественное бытие человека как основа социума.
15. Духовное бытие и его роль в жизни человека.
16. Потребности и смысл жизни. Потребности и образ жизни.
17. Философская и современная классификация потребностей человека.
18. Потребности и свободное время.
19. Формирование потребностей в условиях научно-технического прогресса.
20. Формирование потребностей в условиях рынка.
21. Потребности как предпосылка и продукт деятельности.
22. Образование и процесс самообразования человека.
23. Социальная обусловленность потребности в образовании.
24. Потребность общества в развитии образовательных систем и модернизации образовательных структур.
25. Целеполагание как необходимое условие для формирования жизненных

Пример материала для тестового контроля

1. Чувство нехватки чего-либо, исходящее от природы человека, является
 - а) потребностью;
 - б) запросом;
 - в) нуждой;
 - г) желанием.
2. Чувство нехватки чего-либо, принявшее форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида, является
 - а) потребностью;
 - б) запросом;
 - в) нуждой;
 - г) желанием.
3. Потребности в духовной близости, влиянии и привязанности, являются

- а) социальными;
- б) духовными;
- в) нравственными;
- г) физиологическими.

4. Потребность, подкрепленная покупательной способностью, это потребность

- а) действительная;
- б) абсолютная;
- в) индивидуальная;
- г) удовлетворяемая.

5. Потребности в пище, тепле, безопасности относятся к

- а) социальным;
- б) физиологическим;
- в) физическим;
- г) материальным.

6. Потребности в благах, произведенных мировым сообществом, являются

- а) индивидуальными;
- б) действительными;
- в) общими;
- г) абсолютными;

7. Какова диалектика процесса конкретизации потребности: 1-нужда; 2-желание; 3-потребность; 4-покупка; 5-спрос:

- а) 5,1,2,3,4;
- б) 2,1,3,4,5;
- в) 1,3,2,5,4;
- г) 1,2,5,3,4.

8. Какова иерархия потребностей у А. Маслоу, расположенная снизу вверх: 1- в безопасности; 2- социальные потребности; 3- в самоутверждении; 4- физиологические; 5- в уважении

- а) 3,2,4,5,1;
- б) 1,2,5,3,4;
- в) 4,1,2,5,3;
- г) 4,2,1,3,5.

9. Присущая индивиду уверенность в себе, настороженность, влияние, привязанность, независимость, агрессивность, непостоянство, выдержанность, почтительность, стремление к успеху, властолюбие, характеризуют

- а) меру поведения;
- б) роль в жизни;
- в) образ жизни;
- г) тип личности.

10. Потребность человека, ставшая столь интенсивной, что заставляет его искать пути и способы ее удовлетворения – это

- а) стремление;
- б) желание;
- в) жажда, желание;
- г) жажда;

д) мотив.

11. Теория, определяющая порядок значимости человеческих потребностей от низших к высшим: физиологические потребности, потребности самосохранения, социальные потребности, потребности в самоуважении и самоутверждении – это теория

- а) мотивации Фрейда;
- б) «черного ящика» Котлера;
- в) мотивации Маслоу;
- г) поведение Тейлора.

12. Потребности в любви, духовной близости по Маслоу – это потребности

- а) личные;
- б) социальные;
- в) культурные;
- г) первичные.

13. Группы, оказывающие прямое (т.е. при личном контакте) или косвенное влияние – это

- а) культурные группы;
- б) общественные классы;
- в) группы влияния;
- г) референтные группы.

14. К мотивационным исходам внутреннего характера относятся

- а) основные интересы, обычаи, традиции, стремление к самоутверждению, склонность к экономии;
- б) обычаи, традиции, физические и духовные потребности, склонность к экономии;
- в) физические и духовные потребности, стремление к самоутверждению, склонность к экономии;
- г) физические и духовные потребности, обычаи, традиции, стремление к самоутверждению.

15. К мотивационным исходам внешнего характера относятся

- а) групповые интересы, обычаи, традиции;
- б) культурные и физические интересы;
- в) общие интересы, стимулы, традиции;
- г) частные потребности и обычаи.

16. Мотивация, восприятие, усвоение, убеждения и отношения – факторы

- а) человеческие;
- б) социальные;
- в) психологические;
- г) индивидуальные.

17. Круг потребностей, на формирование которых влияют возраст, род занятий, тип личности и представление о самом себе – это

- а) социальные;
- б) политические;
- в) культурные;
- г) личностные.

18. Процесс, посредством которого индивид отбирает, организует и интерпретирует поступающую информацию, формируя в своем сознании картину окружающего мира в теории поведения потребителей – это

- а) мотивация;
- б) усвоение;
- в) осознание;
- г) восприятие.

19. Субкультура, ценности, образ жизни – это

- а) факторы культурного порядка;
- б) индивидуальные факторы;
- в) факторы личного порядка;
- г) социальные факторы влияния.

20. Осознание потребности, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку – это этапы

- а) процесса возникновения реальной нужды;
- б) процесса принятия решения о покупке;
- в) покупательских действий;
- г) удовлетворения потребностей.

21. Упорядоченная группа общества, которая отличается схожими потребностями, ценностями и общественным положением – это

- а) общественный класс;
- б) субкультура;
- в) референтная группа;
- г) сотрудники.

22. Потребитель, первым предлагающий купить определенный продукт

- а) влиятельное лицо;
- б) инициатор;
- в) советчик;
- г) пользователь.

23. Согласно теории мотивации З.Фрейда:

- а) в основе выбора нет глубинных мотивов;
- б) человек всегда понимает мотивацию своих поступков;
- в) в большинстве случаев поведение осознано;
- г) побуждения людей не поддаются полному контролю.

24. Факторы культурного, социального, личного и психологического порядка, оказывающие большое влияние на потребителя при совершении покупки - это

- а) особенности образа жизни;
- б) «черный ящик» сознания;
- в) характеристики покупателя;
- г) локальные факторы влияния.

25. Классическая модель потребительского поведения, предложенная Ф. Котлером – это

- а) «побуждение – реакция»;
- б) «решение о покупке»;

- в) «черный ящик сознания»;
- г) «свойства потребителя».

26. При условии низкого вовлечения потребителя и небольшой разнице между различными марками товара имеет место покупательское поведение

- а) неуверенное;
- б) привычное;
- в) сложное;
- г) независимое.

27. Поведение потребителей при принятии решения о покупке в ситуации, когда при высокой степени вовлечения разница между разными марками товара мало ощутима

- а) независимое;
- б) сомнительное;
- в) неуверенное;
- г) сложное.

28. В процессе принятия решения о покупке в сфере потребительских товаров, субъекту рынка следует выяснить, какие именно ощутимые нужды или проблемы возникли, чем вызвано их возникновение, каким образом вывели они человека на конкретный товар, на этапе

- а) поиска информации;
- б) осознания проблемы;
- в) принятия решения;
- г) реакции на покупку.

29. В отношении новинки личное влияние оказывается наиболее значимым на этапе

- а) узнавания;
- б) интереса;
- в) оценки;
- г) пробы.

30. Группа, ценностные представления и поведение которой индивид не приемлет – это

- а) нежелательный коллектив;
- б) членский коллектив;
- в) референтная группа;
- г) социальный класс.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Природа человека в учении конфуцианства и даосизма.
2. Природа человека в античном измерении.
3. Проблема человека в творчестве Сократа и софистов.
4. Проблема человека в творчестве Платона.
5. Проблема человека и его потребностей в учении Аристотеля.
6. Проблема свободы человека в философии Эпикура.
7. Природа человека в средневековом измерении.
8. Трактовка природы человека в концепции Августина Блаженного и Фомы Аквинского.
9. Гуманизм и антропоцентризм эпохи Возрождения.

10. Гуманизм и антропоцентризм в творчестве Ф.Петрарка.
- 11.Нравственная природа человека в творчестве Эразма Роттердамского.
12. Человек и его потребности в концепции макиавеллизма.
13. Учение Лютера и природа человеческих потребностей.
14. Проблема человека в культуре эпохи Нового времени.
15. Человек и его потребности в учении Спинозы.
16. Учение Декарта о субстанции и природа человека.
17. Природа человека в творчестве Гольбаха.
18. Проблема человека в немецкой классической философии.
19. Условный и категорический императивы И.Канта.
20. «Абсолютное Я» Фихте.
21. Человек в системе «мирового организма» Шеллинга.
22. Абсолютный, объективный и субъективный дух в философии Гегеля.
23. Сущность христианства и природа человека в философии Фейербаха.
24. Проблема человека в современной философии и культуре.
25. Марксизм о природе и сущности человека.
26. Концепция «сверхчеловека» Ф.Ницше.
27. Сущность и существование в философии экзистенциализма.
28. Человек и его потребности в творчестве Камю.
29. Концепция Фромма и природа человеческих потребностей.
30. Проблема бессмертия души и антропологический принцип в философии А.Н.Радищева.
- 31.Сравнительный анализ «Оды Вольность» А.Н.Радищева и А.С.Пушкина.
32. Природа человека и его потребности в творчестве В.Ф.Одоевского.
33. Природа человека в русском космизме.
34. Концепция ноосферы В.И.Вернадского и природа человеческих потребностей.
35. Природа и сущность человека.
36. Соотношение понятий «человек», «индивид», «личность» и «индивидуальность».
37. Развитие представлений о человеке в истории культуры.
38. Бытие и деятельность: созерцательный и деятельностный типы мировоззрения.
39. Деятельность как специфический человеческий способ активности.
40. Понятие и структура деятельности
41. Иррациональное в структуре деятельности человека.
42. Проблема человека как субъекта деятельности.
43. Деятельность как структура социального пространства-времени.
44. Соотношение целей и средств деятельности.
45. Соотношение целей и результатов деятельности.
46. Аксиологическое измерение деятельности.
47. Ценности и идеалы в структуре деятельности.
- 48.Цели-средства и высшие безусловные цели в структуре деятельности.
- 49.Потребности и интересы как детерминанты человеческой деятельности.
- 50.Диалектика субъективного и объективного факторов в жизнедеятельности социального субъекта.
51. Сущность и структура субъективного фактора.
52. Сущность и структура объективного фактора.
53. Законы взаимодействия субъективного и объективного факторов.
54. Проблема классификации видов деятельности.
- 55.Деятельность как процесс удовлетворения человеческих потребностей.
56. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей.
57. Соотношение трудовой, игровой, образовательной и досуговой деятельности.
58. Особенности хозяйственной деятельности социального субъекта.
59. Особенности политико-правовой деятельности.

60. Сущность научной деятельности и ее особенности.
61. Художественно-эстетическая деятельность и ее особенности.
62. Нравственно-этическая деятельность и ее особенности.
63. Религиозная деятельность и ее особенности.
64. Философско-мировоззренческая деятельность и ее особенности.
65. Закон возвышение уровня потребностей.
66. Сущность и структура потребностей.
67. «Коперниканский переворот» в понимании сущности потребностей.
68. Соотношение биологических, психологических и социальных потребностей.
69. Психологические потребности личности.
70. Структура социальных потребностей.
71. Возрастная динамика потребностей.
72. Способы и средства удовлетворения потребностей.
73. Классификация потребностей.
74. Потребности человека и их обслуживание.
75. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.
76. Соотношение потребности, интереса, мотива и стимула в структуре деятельности.

5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1 Основная литература

1. Садохин А.П. Сервисология: человек и его потребности: учеб. пособ. / А.П. Садохин. - М.: Омега-Л, 2010.
2. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: учеб. пособ. / В.Г. Велединский. - СПб.: КноРус, 2013.
3. Велединский В.Г. Спортивно-оздоровительный сервис: учеб. пособ. / В.Г. Велединский. - СПб.: КноРус, 2014.

5.2 Дополнительная литература

1. Бережной Н.М. Человек и его потребности / Н.М. Бережной. - М.: Знание, 2002.
2. Гачев Г.Д. Космо-Психо-Логос / Г.Д. Грачев. - М.: ЮНИТИ, 2007.
3. Дымшиц М.Н. Манипулирование покупателем / М.Н. Дымшиц. – М.: Финансы и статистика, 2004.
4. Кнабе Г.С. Древо познания и древо жизни / Г.С. Кнабе. - М.: Знание, 2006.
5. Маслоу А. Мотивация и личность / А. Маслоу. – СПб.: КноРус, 2003.
6. Моль А. Социодинамика культуры / А. Моль. - М.: ЮНИТИ, 2007.
7. Орлов С.В. Человек и его потребности / С.В. Орлов. – СПб.: Питер, 2008.
8. Петров В.М. Социальная и культурная динамика: быстротекущие процессы / В.М. Петров. - М.: Омега-Л, 2008.
9. Смирнова Е.Т. Сервисная деятельность (введение в сервисологию): учеб. пособ./ Е.Т. Смирнова. - М.: Знание, 2004.
10. Спирин А.Д. Человек и его потребности: учеб. пособ./ А.Д. Спирин. – Кемерово: Просвещение-А, 2003
11. Удальцов М.В. Сервисология. Человек и его потребности / М.В. Удальцов, Л.К. Аверченко. – Новосибирск, 2002.
12. Хайтун С.Д. Социум против человека: законы социальной динамики / С.Д. Хайтун. – М., 2006.
13. Хмелев В.В. Сервисная деятельность / В.В. Хмелев. - М.: Просвещение, 2004.
14. Холл К. Теории личности / К. Холл, Л. Гарднер. - М., 1997.
15. Черников В.Г. Человек и его потребности / В.Г. Черников. – Рыбинск, 2003.
16. Экономическая психология. Социокультурный подход / Под ред. И.В. Андреевой. - СПб.: Питер, 2000.

17. Юнг К.Г. Психологические типы / К.Г. Юнг.- М., 1992.

5.3 Периодические издания

1. Научно-практический журнал «Современные проблемы сервиса и туризма».
2. Научно-практический журнал «Сервис plus».
3. Научно-практический журнал «Ремонт & Сервис».
4. Электронное научное издание Сервис в России и за рубежом».

5.4 Электронные библиотечные системы, базы данных, информационно-справочные поисковые системы

1. <http://www.biblioclub.ru/>;
2. <http://www.iqlib.ru/>;
3. <http://e.lanbook.com/>;
4. <http://ibooks.ru/>;
5. <http://www.iprbookshop.ru/>;
6. <http://www.knigafund.ru/>;
7. www.servicology.ru;
8. <http://www.rbc.ru/>;
9. <http://www.marketologi.ru/>;
10. <http://romir.ru/>;
11. <http://www.frontdesk.ru/>;
12. www.elibrary.ru.

6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – <http://window.edu.ru/>;
2. Российская Государственная Библиотека – <http://rsl.ru>
3. Российское образование. Федеральный портал. – <http://www.edu.ru/>;
4. Университетская библиотека Online. – <http://www.biblioclub.ru>.
5. Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – <http://ecsocman.edu.ru/>.

7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Формы самостоятельной работы студента по освоению дисциплины

1. Усвоение текущего учебного материала;
2. Конспектирование первоисточников;
3. Работа с конспектами лекций;
4. Самостоятельное изучения материала;
5. Изучение специальной литературы;
6. Написание реферативных работ по заданным темам;
7. Написание контрольных работ по заданным темам;
8. написание эссе по заданным темам;
9. Подготовка к тестовым заданиям;
10. Подготовка к экзамену.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

№	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма контроля
---	----------------------	---	----------------

1	2	3	4
1.	Человекознание – система наук о человеке	1. Какова роль потребностей в структуре личности и ее образе жизни? 2. Каковы потребности уровня жизни и качества жизни? 3. Классификация потребностей человека в психологии. 4. Общепринятая классификация потребностей человека. 5. Философская классификация потребностей человека. 6. Современная классификация потребностей. 7. Понятие «интерес». Общественный и индивидуальный интерес. 8. Что такое интерес? 9. Что такое мотивы? 10. Что такое мировоззрение?	У, С, Э
2.	Основные аспекты теории потребностей	1. Каковы механизмы влияния системы ценностей на потребности и способности? 2. В чем заключается потребность в принадлежности к социальной группе? 3. Каким образом групповые, клановые интересы формируют потребности группы? 4. Понятие «деятельность». 5. Основные компоненты акта деятельности и их значение. 6. Потребности как побудитель активности. 7. От потребности к деятельности.	Р, С, Т
	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	1. Деятельность и поведение. 2. Деятельность и труд. 3. Акт деятельности и его структура. 4. Деятельность и труд. 5. Труд – определяющая составная образа жизни. 6. Решающая роль труда в формировании человека.	Р, С, Кр

Методические рекомендации по проведению устного опроса

Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Также после изучения каждого раздела студенты для закрепления проеденного материала решают тесты и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на семинарском занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

Методика выполнения реферативных работ

Реферат (от лат. refero – докладываю, сообщаю, доношу, излагаю). Реферат представляет собой краткое изложение содержания научных трудов, литературы и других источников по определенной теме. Объем реферата 7 – 15 листов, время, отводимое на

написание работы – от 1 недели до месяца. Подготовка реферата подразумевает самостоятельное изучение студентом нескольких (не менее 3) источников литературы (монографий, научных статей, учебников и т.д.) по определённой теме, не рассматриваемой подробно на лекции, систематизацию материала и краткое его изложение. Цель написания реферата – привитие студенту навыков краткого и лаконичного представления собранных материалов и фактов в соответствии с требованиями, предъявляемыми к научным отчетам.

Реферативная работа состоит из следующих частей:

- *введение*;
- *основная часть*;
- *заключение*;
- *список использованных источников*;
- *приложения*.

Во *введении* обосновывается актуальность выбранной темы исследования, характеризуется ее научное и практическое значение, формируются цели и задачи работы, определяется объект, предмет и методы исследования, источники информации для выполнения работы. Основная часть работы выполняется на основе изучения имеющейся отечественной и зарубежной научной и специальной литературы по исследуемой теме, интернет – источников.

Основное внимание в *основной части* должно быть уделено критическому обзору существующих точек зрения по предмету исследования и обоснованной аргументации собственной позиции и взглядов автора реферата на решение проблемы.

В *заключении* отражаются основные результаты выполненной работы, выводы, и рекомендации, и предложения по их практическому использованию.

В *приложении* помещаются по необходимости иллюстрированные материалы, имеющие вспомогательное значение (таблицы, схемы, диаграммы и т.п.).

Критерии оценки рефератов:

Оценка **«отлично»** ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка **«хорошо»** ставится, если основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка **«не удовлетворительно»** ставится, если тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы, или реферат не представлен.

Методические рекомендации по проведению семинара-дискуссии

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию.

Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры».

Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки качества семинара-дискуссии:

1. Целенаправленность – постановка проблемы, стремление связать теорию с практикой, с использованием материала в будущей профессиональной деятельности.
2. Планирование – выделение главных вопросов, связанных с профилирующими дисциплинами, наличие новинок в списке литературы.
3. Организация семинара – умение вызвать и поддержать дискуссию, конструктивный анализ всех ответов и выступлений, наполненность учебного времени обсуждения проблем, поведение самого педагога.
4. Стиль проведения семинара – оживленный, с постановкой острых вопросов, возникающей дискуссией или вялый, не возбуждающий ни мыслей ни интереса.
5. Отношение «педагог-студент» – уважительные, в меру требовательные, равнодушные, безразличные.
6. Управление группой – быстрый контакт со студентами, уверенное поведение в группе. Разумное и справедливое взаимодействие со студентами или наоборот, повышенный тон, опора в работе на лидеров. Оставляя пассивными других студентов. Замечания педагогу – квалифицированные, обобщающие или нет замечаний. Студенты ведут записи на семинарах – регулярно, редко, не ведут.

Методика выполнения тестовых заданий

Тесты закрытые с альтернативными вопросами, вопросами на сопоставление, вопросами «меню»; тесты предлагаются на бумажных носителях. Тест выполняется в течение 20-30 минут, студент должен ответить на поставленный вопрос или выбрать правильный, по его мнению, ответ из предложенных вариантов и подчеркнуть его. За каждый правильный ответ студенту присваивается 1 балл. Тест считается решенным на отлично, если студент набрал не менее 27 баллов из 30 вопросов.

Критерии оценки тестовых заданий

Оценка «**отлично**» выставляется студенту, если количество правильных ответов от 27 до 30; оценка «**хорошо**» если количество правильных ответов от 23 до 26; оценка «**удовлетворительно**» если количество правильных ответов от 18 до 22; оценка «**неудовлетворительно**» если количество правильных ответов менее 18.

Методика выполнения контрольных работ

Работа выполняется на одной стороне листа формата А4. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный). Объем работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями). Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры: слева-30 мм; справа- 10 мм; сверху - 20 мм; снизу - 20 мм.

Содержание реферата:

- Титульный лист;
- Содержание;
- Введение (должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение);
- Основной материал;

- Заключение (часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части);

- Список литературы.

Нумерация страниц проставляется внизу страницы по центру, начиная с содержания (стр. 2). На титульном листе номер страницы не ставится. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый, например, таблица 1, рисунок 1, схема 1 и т.д.). В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

Зная тему своей работы, определите в общих чертах её содержание, составьте предварительный план. Определите список литературы, которую следует прочитать. При чтении отмечайте и выписывайте то, что должно быть включено в работу. Постепенно разрабатывайте всё более подробный план, указывая возле пунктов и подпунктов, из какого литературного источника следует взять необходимый материал. Во вступлении к работе обязательно раскройте значение выбранной темы. В основной части реферата (доклада) последовательно раскрывайте все предусмотренные планом вопросы, обосновывайте, разъясняйте.

Критерии оценки контрольных работ

Материал контрольной работы в форме презентации должен быть подобран и изложен таким образом, чтобы студент мог продемонстрировать (а преподаватель оценить) умение анализировать источники (информационные ресурсы) и научную литературу по выбранной теме, опираясь на которые автор работы должен обосновать наиболее важные вопросы темы. Работа должна быть правильно выстроена структурно, логически и по содержанию.

Примерные критерии оценивания:

- качество подобранных источников;
- содержание работы (степень соответствия теме, полнота изложения, использование максимально доступных источников и т.д.);
- качество изложения материала (понятность, убедительность фактов и делаемых выводов).

Шкала оценивания:

Выполнение контрольной работы оценивается по системе «зачтено/не зачтено». Отметка «зачтено» ставится, если все критерии выполнены. Отметка «не зачтено» ставится если:

- выбранная тема раскрыта поверхностно, большая часть предлагаемых элементов работы отсутствует;
- качество изложения низкое;
- не использованы необходимые информационные источники, или их анализ поверхностен.

Методические рекомендации для подготовки к экзамену

Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является экзамен. Экзамен проводится по вопросам из материала изученного курса. Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины» приведен список учебников, периодических изданий и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки экзамена

Экзамен является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту предлагается билет, состоящий из трех вопросов из заранее установленного списка. На подготовку студенту дается 30 минут. Экзаменатор может проставить экзамен без устного опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях. Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи и проверки преподавателем, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает:

- знание фактического материала по программе;
- степень активности студента на семинарских занятиях;
- логику, структуру, стиль ответа;
- аргументированность ответа;
- уровень самостоятельного мышления;
- наличие пропусков семинарских и лекционных занятий по неуважительным причинам.

Оценка **«отлично»** ставится студентам, ответ которых свидетельствует:

- о глубоком знании материала по программе курса;
- о знании концептуально-понятийного аппарата курса;
- о знании литературы по курсу.

Оценка **«хорошо»** ставится студентам, ответ которых:

- свидетельствует о знании материала по программе;
- содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится студентам, ответ которых:

- имеет некоторые элементы знаний материала по программе курса.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится студентам, имеющим существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившим принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшим ответа на вопрос.

8 Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения

Для освоения учебной дисциплины «Сервисология» в процессе обучения, проведения лекций-дискуссий, семинаров дискуссий и выполнения реферативных работ, используются следующие ПО современных информационно-коммуникационных технологий: Microsoft Office Word 2010, Microsoft Office Excel 2007, Microsoft Office Power Point 2007.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

Перечень необходимых информационных справочных систем – не предусмотрено.

9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Для освоения учебной дисциплины «Сервисология» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- лекционная аудитория, оснащенная мультимедийным проектором с возможностью подключения к АЛ/1-Р, маркерной доской для демонстрации учебного материала;
- демонстрационные материалы: таблицы, фотографии, слайды, короткометражные видеофильмы, картосхемы, графики, диаграммы;
- аппаратное и программное обеспечение для проведения самостоятельной работы по дисциплине (и соответствующие методические материалы).