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.Б.08 СЕРВИСОЛОГИЯ

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Профиль: социально-культурный сервис

Программа подготовки: академическая

Форма обучения: очная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2017

Рабочая программа дисциплины «Сервисология» 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:
Т.А. Волкова канд. геогр. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента

подпись

Рабочая программа дисциплины «Сервисология» 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 освоения дисциплины…… 4
1.2 Задачи дисциплины……. 4
1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы……... 4
1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы……... 4
2 Структура и содержание дисциплины…….. 6
2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ…… 6
2.2 Структура дисциплины……..…. 6
2.3 Содержание разделов дисциплины…… 7
2.3.1 Занятия лекционного типа……..… 7
2.3.2 Занятия семинарского типа……..…..… 7
2.3.3 Лабораторные занятия……...…… 8
2.3.4 Примерная тематика курсовых работ……..……. 8
2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине ……..…….…. 8
3 Образовательные технологии……..……..... 9
4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации……..…….. 10
4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации……. 10
4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации…… 11
5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения……...…… 16
5.1 Основная литература……..…….. 16
5.2 Дополнительная литература……..……. 17
5.3 Периодические издания……..……. 17
6 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины……. 17
7 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины……. 17
8 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине ……...…… 22
8.1 Перечень необходимого программного обеспечения……..……. 22
8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем…..…… 22
9 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине……...……. 22

1 Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель дисциплины

Целью дисциплины «Сервисология» является 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 специфику сервисологии как науки;

− 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

Дисциплина «Сервисология» относится к базовой части Блока 1 программы бакалавриата и является обязательной для изучения. Дисциплина изучается на 1 курсе в 1 и 2 семестре. Курс базируется на общих знаниях, умениях и опыте полученных студентами по дисциплинам, преподаваемым в общих образовательных учреждениях, таких как «История», «Обществознание», «Психология» и др. Данная дисциплина формирует знания для овладения специальными профессиональными навыками, в т.ч. и для прохождения профильных учебных и производственных практик. В результате постижения курса студентами углубляются знания, полученные в ходе изучения предыдущих дисциплин профессионального цикла. Дисциплина «Сервисология» служит основой для изучения следующих дисциплин: «Сервисная деятельность», «Проектирование процесса оказания услуг», «Маркетинг в сервисе», «Менеджмент в сервисе» и др.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине «Сервисология»

Процесс освоения дисциплины «Сервисология» направлен на формирование и развитие следующих *общекультурных (ОК) компетенций*:

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

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

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Сервисология»

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
1.	ОК-1	способностью 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	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	− классификацию потребностей человека; − основы организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей; − основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов	− работать в «контактной зоне», как сфере реализации сервисной деятельности; − мотивировать потребителя с учетом их характера, темперамента и топологии; − диагностировать и выявлять различные типы проблемных 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	− приемами изучения личности потребителя; − знаниями по влиянию социокультурных, психологических, экономических факторов на модель поведения потребителя в процессе принятия решений; − 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 часа), их распределение по видам работ представлено в таблицах 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (*для студентов ОФО)*

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр 1,2 (288 часов)
Контактная работа, в том числе:		**117,5**	**117,5**
Аудиторные занятия (всего)		**102**	**102**
Занятия лекционного типа		34	34
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)		68	68
Иная контактная работа:		15,5	15,5
Контроль самостоятельной работы (КСР)		15	15
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,5	0,5
Самостоятельная работа, в том числе:		**134,8**	**134,8**
Проработка учебного (теоретического) материала		64,8	64,8
Подготовка к текущему контролю		70	70
Контроль:		**35,7**	**35,7**
Подготовка к зачету, к экзамену		35,7	35,7
Общая трудоемкость	**час.**	**288**	**288**
	в том числе контактная работа	**117,5**	**117,5**
	зач. ед.	**8**	**8**

2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в 1,2 семестре *(для студентов ОФО)*

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	СРС
1	2	3	4	5	7
1	Человекознание – система наук о человеке	56,8	8	16	32,8
2	Основные аспекты теории потребностей	126	18	36	72
3	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	54	8	16	30
Итого по дисциплине:			**34**	**68**	**134,8**

2.3 Содержание разделов дисциплины
2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ 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
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.	У, 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	У, Л
Примечание: У – устный опрос, Л – лекция-дискуссия			

2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика семинарских 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, Р, С
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.	У, Р, С

		Динамика человеческих потребностей.	
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	У, Р, С
Примечание: У – устный опрос, Р – реферативная работа, С – семинар- дискуссия			

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине «Сервисология» 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
1.	Человекознание – система наук о человеке	1. Андреев Е.А. Сервисология: учеб. пособ. / Е.А. Андреев. – Челябинск: ЧГАКИ, 2014. – 98 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php ?page=book&id=491235. 2. Человек и его потребности: учеб. / Под ред. А.Э. Назиров. – СПб.: Интермедия, 2012. – 438 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=93295 3. Гирин П.Т. Потребительские предпочтения населения: структура и динамика / П.Т. Гирин. – М.: Лаборатория книги, 2011. – 97 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141888.
2.	Основные аспекты теории потребностей	1. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): учеб. псоб. / Н.А. Коноплева. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 248 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/44298. 2. Человек и его потребности: учеб. / Под ред. А.Э. Назиров. – СПб.: Интермедия, 2012. – 438 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=93295 3. Гирин П.Т. Потребительские предпочтения населения: структура и динамика / П.Т. Гирин. – М.: Лаборатория книги, 2011. – 97 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141888.
3.	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	1. Охотина Н.М. Сервисология: учеб. пособ. / Н.М. Охотина. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. – 116 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707. 2. Человек и его потребности: учеб. / Под ред. А.Э. Назиров. – СПб.: Интермедия, 2012. – 438 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=93295 3. Гирин П.Т. Потребительские предпочтения населения:

		структура и динамика / П.Т. Гирин. – М.: Лаборатория книги, 2011. – 97 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141888.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом;

– в форме электронного документа;

– в форме аудиофайла;

– в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа;

– в форме аудиофайла.

3 Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос и реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии, ОФО

Семестр	**Вид занятия (Л, С)**	**Используемые интерактивные образовательные технологии**	**Количество часов**
			ОФО
1,2	*Л*	Лекция-дискуссия* 1. Структура и классификация потребностей человека. 2. Деятельность как процесс удовлетворения человеческих потребностей. 3. Динамика человеческих потребностей. 4. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека. 5. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. 6. Потребности человека и их обслуживание	12
1,2	*С*	Семинар-дискуссия** 1. Структура и классификация потребностей человека. 2. Деятельность как процесс удовлетворения человеческих потребностей. 3. Динамика человеческих потребностей. 4. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека. 5. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. 6. Потребности человека и их обслуживание	12
		Итого:	*24*

*Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

**Семинар-дискуссия (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обусловливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Пример вопросов для устного опроса к занятиям лекционного типа

Тема: «Проблема потребности и ее значение в человекознании».

1. Что такое потребность?
2. Как зарождается потребность?
3. Значение потребности для человека и общества в целом.

Примеры тем для проведения лекции-дискуссии

Тема: «Структура и классификация потребностей человека».

1. Понятие «потребность».
2. Структура потребности.
3. Основные классификации потребностей и их характеристика.

Пример материала для проверки знаний умений, навыков и опыта деятельности студента на занятиях семинарского типа

Материал для устного опроса

Тема: «Проблема потребности и ее значение в человекознании».

1. Что такое потребность?
2. Как зарождается потребность?
3. Значение потребности для человека и общества в целом.
4. Современная теория потребностей человека.

Пример тем для написания реферативных работ

Раздел 1. «Человекознание – система наук о человеке»

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.

Пример тем для проведения семинара-дискуссии

Тема: «Структура и классификация потребностей человека».

1. Понятие «потребность».
2. Структура потребности.
3. Основные классификации потребностей и их характеристика.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету в 1 семестре

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 культуре.
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.

Методические рекомендации для подготовки к зачету

Для эффективной подготовки к зачету процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях и семинарах, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами. В качестве основных элементов учебного процесса выступают проблемно-ориентированные лекции с объяснением и иллюстрированием ключевых понятий и в области транспорта. Также на семинарах будут обсуждаться результаты отдельных рефератов. Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к зачету требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в сети Интернет. В разделе «Список рекомендуемой литературы» приведен список учебников, периодических изданий, нормативных документов и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

Критерии оценки ответа студента на зачете

Зачет является формой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам зачета студенту выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

Зачет проводиться в форме устного опроса по вопросам изученных тем на лекционных и практических занятиях, а также по вопросам тем для самостоятельной работы студентов. Студенту задается 2 вопроса из заранее установленного списка. На подготовку дается 30 минут. Экзаменатор может проставить зачет без опроса тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает зачет только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат зачета объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе зачета студент использовал недопустимые дополнительные материалы, то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить «не зачтено».

При выставлении оценки учитывается 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 ***«зачтено»*** ставится студентам, ответ которых свидетельствует о глубоком знании материала по программе курса, знании концептуально-понятийного аппарата курса, литературы по курсу, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

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

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом;

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Вопросы для подготовки к экзамену во 2 семестре

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 культуре.
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.

Образец билета для экзамена по дисциплине «Сервисология»

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса
Кафедра международного туризма и менеджмента
Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Дисциплина «Сервисология»

БИЛЕТ № 1

1. Природа человека в учении конфуцианства и даосизма.
2. «Абсолютное Я» Фихте.

Зав. кафедрой д.г.н., профессор М.Ю. Беликов

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 проводиться 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 2 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 знание 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.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом;

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

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

5.1 Основная литература

1. Андреев Е.А. Сервисология: учеб. пособ. / Е.А. Андреев. – Челябинск: ЧГАКИ, 2014. – 98 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php ?page=book&id=491235.

2. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): учеб. псоб. / Н.А. Коноплева. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 248 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/44298.

3. Охотина Н.М. Сервисология: учеб. пособ. / Н.М. Охотина. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2017. – 116 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707.

5.2 Дополнительная литература:

1. Гирин П.Т. Потребительские предпочтения населения: структура и динамика / П.Т. Гирин. – М.: Лаборатория книги, 2011. – 97 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141888.

2. Человек и его потребности: учеб. / Под ред. А.Э. Назиров. – СПб.: Интермедия, 2012. – 438 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=93295.

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах *«Лань» и «Юрайт».*

Учебники из ЭБС «Лань»

1. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): учеб. псоб. / Н.А. Коноплева. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 248 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/44298.

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».

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

Методические рекомендации по самостоятельной работе студента

Успешное овладение знаниями по дисциплине предполагает постоянную и кропотливую самостоятельную работу студентов на лекциях, семинарах, при подготовке к контрольным работам и т.д. Под самостоятельной работой следует понимать совокупность всей самостоятельной деятельности студентов, как в учебной аудитории, так и вне ее, в контакте с преподавателем и в его отсутствии.

Самостоятельная работа реализуется:

1. Непосредственно в процессе аудиторных занятий – на лекциях, практических и семинарских занятиях (аудиторная самостоятельная работа).

2. В контакте с преподавателем вне рамок расписания – на консультациях по учебным вопросам, в ходе творческих контактов, при ликвидации задолженностей, при выполнении индивидуальных заданий и т.д. (аудиторная самостоятельная работа).

3. В библиотеке, дома, в общежитии, на кафедре при выполнении студентом учебных и творческих задач (внеаудиторная самостоятельная работа).

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. Выполнение реферативных работ.
7. Подготовка к устному опросу и семинарам-дискуссиям.
8. Подготовка к экзамену.

Важнейшей работой, которую студент проводит при подготовке к семинарским занятиям, является изучение учебной и научной литературы. Самостоятельная работа имеет своей целью дать целостное, а не фрагментарное, знакомство студента с важнейшими для курса «Сервисология» теоретическими материалами.

Работа с учебной и научной литературой − важнейший метод обучения, включающий ряд приемов самостоятельной работы.

1. Конспектирование – краткое изложение, краткая запись прочитанного. Конспект – эффективное средство закрепления в памяти прочитанного текста, дисциплинирующее и развивающее мышление студента, побуждающее глубоко осмыслить прочитанное и найти важное, существенное, выразить его в сжатых и точных фразах.
2. Составление плана – разбивание прочитанного самостоятельные по смыслу фрагменты и грамотное наименование каждого фрагмента.
3. Тезисирование – краткое изложение основных мыслей, тезисов прочитанного.
4. Цитирование – дословная выдержка из текста с обязательным указанием выходных данных цитируемого издания: автор, название работы, место издания, издательство, год издания, страница, пункт, абзац.
5. Аннотирование – краткая характеристика содержания, перечисление вопросов, рассматриваемых автором или авторами.
6. Рецензирование – написание краткого отзыва с выражением своего отношения к прочитанному тексту.
7. Составление справки – подборка сведений, имеющих статистический, биографический, библиографический, терминологический и прочий характер, полученных в результате поиска.
8. Составление формально-логической модели - словесно-схематическое изображение прочитанного материала.
9. Составление тематического тезауруса – составление упорядоченного комплекса базовых понятий по определенному разделу или теме.
10. Составление матрицы идей – подбор сравнительных характеристик однородных предметов, явлений в трудах различных авторов.

Критерии оценки самостоятельной работы:

– оценка «отлично» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, изложил ответы, сформировал точные научные знания;

– оценка «хорошо» выставляется, если студент выполнил самостоятельную работу, но полностью не раскрыл материал, не смог сформировать точные научные понятия;

– оценка «удовлетворительно» выставляется, если студент полностью не выполнил самостоятельную работу и не предоставил вовремя их на проверку;

– оценка «неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

– оценка «зачтено» выставляется, если студент самостоятельно выполнил все задания по предлагаемым темам, логически изложил ответы, сформировал точные научные знания, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не выполнил самостоятельную работу.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

Вопросы для самостоятельного изучения по разделам дисциплины

Таблица 8 – Вопросы по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела	Перечень вопросов для выполнения самостоятельной работы	Форма 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, Р, С
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.	У, Р, С
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	У, Р, С
Примечание: У − устный опрос, Р − реферативная работа, С − семинар-дискуссия			

Методические рекомендации по проведению лекции-дискуссии

Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе.

Особая роль в лекции-дискуссии отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовать студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулировать активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощрять высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросом; подобрать основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределять формы участия и функции студента

в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

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 пройденного 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.

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 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.

8. Информационные технологии при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

8.1 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для успешного выполнения практических заданий и освоения курса дисциплины необходимо программное обеспечение: операционная система Windows, Microsoft Office (MS Word, MS PowerPoint, MS Excell), Internet Explorer.

8.2 Перечень необходимых информационных справочных систем:

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

1. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» (www.biblioclub.ru)
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» (http://e.lanbook.com)
3. Электронная библиотечная система «Юрайт» (http://www.biblio-online.ru)
4. Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (https://www.book.ru)
5. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com).

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

1. Консультант Плюс – справочная правовая система (http://consultant.ru)
2. Web of Science (WoS) (http://apps.webofknowledge.com)
3. Научная электронная библиотека (НЭБ) (http://www.elibrary.ru)
4. Электронная Библиотека Диссертаций (https://dvs.rsl.ru)
5. КиберЛенинка (http://cyberleninka.ru)
6. «Лекториум ТВ» (http://www.lektorium.tv)
7. Национальная электронная библиотека (http://нэб.рф)

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:

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И201, И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
2.	Практические (семинарские) занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора

4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (208, И200, И201 И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
5.	Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Материально-техническое обеспечение дисциплины*

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И211	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 24 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic PJD5134; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (350040 г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И200	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 20 столов + 40 стульев; доска учебная.; проектор Mitsubishi XD500U; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Кабинет для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/ nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License

* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) «Социально-культурный сервис», 2017 г.