



Факультет	технологий и бизнеса	
Кафедра	технологии и сервиса	
Направление подготовки	44.03.01 Педагогическое образование	
Направленность (профиль)	Технология	
Основы сервисологии и сервисной деятельности		Б1.В.24

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Тульский государственный педагогический университет им. Л. Н. Толстого»
ФГБОУ ВО «ТГПУ им. Л. Н. Толстого»

УТВЕРЖДЕНА

на заседании Ученого совета университета

Протокол № 8 от «31» августа 2017 г.

Рабочая программа дисциплины «Основы сервисологии и сервисной деятельности»

Трудоемкость: 3 зачетные единицы

Квалификация выпускника: Бакалавр

Форма обучения: заочная

Год начала подготовки: 2014, 2015

Заведующий кафедрой технологий и
сервиса _____ А. Н. Сергеев

Декан факультета технологий и
бизнеса _____ А. А. Потапов

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.....	3
3. Объем дисциплины и виды учебной работы	4
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий.....	4
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.....	5
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	7
6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	7
6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	7
6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	8
6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	10
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	11
7.1. Основная литература	11
7.2. Дополнительная литература	12
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	12
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	12
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	13
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	13
12. Аннотация рабочей программы дисциплины	16
13. Лист регистрации изменений к рабочей программе дисциплины.....	18

1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Достижение планируемых результатов обучения, соотнесенных с общими целями и задачами ОПОП, является целью освоения дисциплины (модуля).

Планируемые результаты освоения образовательной программы (код и название компетенции)	Планируемые результаты обучения	Этапы формирования компетенции в процессе освоения образовательной программы
ПК-1 готовностью реализовывать образовательные программы по учебному предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов;	<p>Выпускник знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – способы исследования человека как целостности; – основные представления о человеке как социально-природном существе и его основные потребности (в т.ч. потребности в обучении). 	В соответствии с учебным планом
ДПК-2 способность использовать основы технологической подготовки в профессиональной деятельности	<p>Выпускник знает:</p> <p>основных научных идей духовно-культурной деятельности; индивидуальных психических и физиологических потребностей человека; различных видов бытового обслуживания и их структуры; истории сервисной деятельности; основных понятий и определений сервисной деятельности; характеристик сервисной деятельности; основных правил обслуживания потребителей; особенностей сервисной деятельности в различных сферах; основных научных идей духовно-культурной деятельности; различных видов бытового обслуживания и их структуры;</p> <p>умеет:</p> <p>искать способы удовлетворения конкретных потребностей; осуществлять планирование различных видов обслуживания человека; устанавливать контакт с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживанию; работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; осуществлять планирование различных видов обслуживания человека; – осуществлять контроль качества процесса сервиса;</p> <p>владеет и/или имеет опыт деятельности:</p> <p>основными навыками диагностирования особенностей и основных потребностей человека; навыками установления социального контакта с потребителями.</p>	В соответствии с учебным планом

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина «Основы сервисологии и сервисной деятельности» относится к обязательным дисциплинам вариативной части основной профессиональной образовательной программы (Блок 1).

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Объем зачетных единиц / часов по формам обучения
	заочная
Максимальная учебная нагрузка (всего)	3/108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)	18
в том числе:	
лекции	6
практические занятия	12
Самостоятельная работа студента (всего)	86
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная работа по подготовке к лекционным занятиям	20
внеаудиторная самостоятельная работа при подготовке к семинарским и/или практическим занятиям	56
подготовка к контролю	10
Контроль	4

Промежуточная аттестация в форме зачета

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

Наименование тем (разделов).	Количество академических или астрономических часов по видам учебных занятий			
	Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Контроль	Самостоятельная работа обучающихся
Тема 1. Сервисология как наука о человеке, его потребностях и поведении потребителей	4	6		42
Тема 2. Основные сведения о сервисной деятельности	2	6		34
Подготовка к контролю				10
Всего	6	12	4	86
Контроль	4			
ИТОГО	108			

Тема 1. Сервисология как наука о человеке, его потребностях и поведении потребителей

Лекция 1. Понятие и предмет сервисологии. Методология и логика предмета «Сервисология». Основные понятия теории потребностей. Понятийный аппарат курса. Определение понятия «Потребность». Структура и функции потребностей. Взаимосвязь потребностей и ценностей. Взаимосвязь потребностей и деятельности.

Лекция 2. Факторы внутреннего и внешнего влияния на потребителей. Факторы внешнего влияния на потребителей: культура и субкультура, социальный класс, массовые коммуникации, референтные группы, лидеры мнений, семья. Факторы внутреннего влияния на потребителя: восприятие, обучение, мотивацию, личность, эмоции, жизненный стиль и внимание.

Практическая работа 1. Психометрия форм личности (4 часа)

Практическая работа 2. Транзактный анализ конфликтов (2 часа)

Тема 2. Основные сведения о сервисной деятельности

Лекция 3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Основные правила обслуживания потребителей. Показатели эффективности сервисной деятельности организации. Теория организации обслуживания.

Практическая работа 3. Анализ рынка услуг (по различным отраслям сферы оказания услуг на территории отдельных регионов) (6 часов)

5. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Самостоятельная работа по изучению дисциплины «Основы сервисологии и сервисной деятельности» имеет своей целью закрепить, углубить и расширить теоретические знания и практические умения и навыки, приобретенные студентами на лекциях и практических занятиях путем самостоятельной работы с учебно-методической литературой и наглядными пособиями.

Контроль текущей успеваемости осуществляется в форме тестирования в том числе и в системе Moodle.

Для подготовки к практическим занятиям студенту рекомендуется

1. Сервисная деятельность: учебное пособие / Ю. С. Дорохин, А. Н. Сергеев, Н. Н. Сергеев, А. В. Сергеева, П. Н. Медведев, Д. В. Малий. – Тула: Изд-во ТулГУ, 2016. – 358 с. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=27650981> (Дата обращения 29.08.2017)

2. Балакина, Ю. Ю. Человек и его потребности (сервисология): учеб. пособие / Ю. Ю. Балакина. – Ростов н/д: Феникс, 2010. – 285 с.

Шиповская, Л. П. Человек и его потребности: Учебное пособие / Л. П. Шиповская. – М.: Альфа-М; Инфра-М, 2009. – 432 с.

3. Аванесова, Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для вузов / Г. А. Аванесова. – 2-е изд., испр. и доп. – М: Аспект Пресс, 2007. – 319 с.

4. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность: учебник для студ. вузов / Ж. А. Романович. – 6-е изд., перер. и доп. – М: Изд. Дом «Дашков и К», 2012. – 284 с.

В рамках самостоятельной работы, используя рекомендуемую литературу, студенту рекомендуется самостоятельно освоить и закрепить материал по следующим темам дисциплины:

1. *Общественная мысль о проблеме потребностей человека. Потребность как объективная основа и источник активности (жизнедеятельности) человека.* Человекопознание. Природа и сущность. История человеческой мысли о проблеме потребностей человека. Влияние потребностей на саморазвитие личности. Теории потребностей. Взгляд на природу человеческих потребностей. Виды потребностей и их классификация

2. *Потребностно-мотивационная сфера личности. Система направленности личности. Потребности в межличностных отношениях.* Мотив, мотивация, мотивирование. Теории мотивации потребностей. Понятие и сущность направленности личности, основные составляющие направленности. Способности человека. Воля – сознательное регулирование поведения. Механизмы межличностных отношений. Аттракция. Межличностное общение как условие бытия человека.

3. *Потребность как объективная причина деятельности.* Цель деятельности. Характеристики деятельности человека. Потребность в развитии деятельности. Виды деятельности. Потребность в творчестве. Духовно-практическая деятельность человека. Потребность человека в самосовершенствовании. Спорт, физическая культура, физическое состояние. Потребность в интеллектуальной деятельности. Регулирующее влияние потребностей на деятельность и поведение человека.

4. *Потребности как функциональное качество жизни. Фундаментальные потребности.* Понятие качества жизни. Ценности личности. Взаимосвязь ценностей, потребностей и интересов. Потребности и научно-технический прогресс. Сфера сервиса как потребность в особом взаимодействии людей. Потребитель и культура обслуживания. Потребность в пище. Гигиенические потребности. Потребность в жилище. Значение воды для человека.

5. *Социальные потребности. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. Демонстративное (показное) потребление.* Соотношение социального и биологического в человеке. Виды социальных потребностей. Потребность в активном отдыхе. Туризм. Общение работника сферы сервиса и клиента. Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя. Потребление и производство. Особенности их взаимосвязи. Динамика показного (демонстративного) потребления. Рациональное зерно демонстративного потребления.

6. *Сущность и роль сервисной деятельности.* Понятие и сущность сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее развития. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных сообществах. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе Западной Европы. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии услуг. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды. Организация и оптимизация эффективного функционирования предприятий транспортно-эксплуатационных услуг. Развитие сервисной деятельности в транспортно-экспедиционной сфере. Становление логистического сервиса

7. *Теоретический анализ сервисной деятельности. Сервисная деятельность как составная часть экономики. Сервисная деятельность в контексте условий жизнедеятельности людей.* Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления». Теоретические основания анализа сервисной деятельности постиндустриального общества. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе. Экономическая сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность как часть культуры.

8. *Характеристика и особенности сервисной деятельности на рубеже XX и XXI веков.* Современный сервис: Расширение пространства взаимодействий производителей и потребителей услуг. Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии. Интенсификация международного обмена услугами. Экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа. Особенности развития сервисной деятельности в современной России. Адаптационно-динамические характеристики сервисной деятельности. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой. Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг. Жизненный цикл услуги и учет его особенностей в предпринимательской деятельности. Процесс обслуживания потребителей. Формы обслуживания и показатель затрат времени. Качество, безопасность услуг и культура сервисной деятельности. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания. Культура сервиса и сервисной деятельности. Этические основы, деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности.

9. *Предпринимательская деятельность и управление сервисной организацией.* Развитие российского предпринимательства в сфере сервиса в переходный период. Особенности предпринимательства сферы услуг и специфика его размещения на территории России. Сервисный бизнес в структуре властных и имущественно-правовых отношений на местах. Индивидуально-личностные и социально-корпоративные предпосылки развития сервисного бизнеса. Процессы управления, организационная структура и производственный менеджмент сервисного предприятия. Особенности общего управления сервисным предприятием. Организационная структура сервисного предприя-

тия. Производственный менеджмент. Важнейшие разновидности социального менеджмента на сервисном предприятии. Маркетинг и определение эффективности работы сервисного предприятия в целом. Использование основ социального менеджмента на сервисном предприятии. Менеджмент персонала в сервисе. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия. Определение общей эффективности работы предприятия сервиса

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлен в таблице пункта 1 данного документа. Этапы формирования компетенций определяются учебным планом.

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

Компетенции «готовностью реализовывать образовательные программы по учебному предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов (ПК-1)», «способность использовать основы технологической подготовки в профессиональной деятельности (ДПК-2)».

Дескриптор компетенций	Показатели оценивания	Критерии оценивания
Знания	способов исследования человека как целостности; основных представлений о человеке как социально-природном существе; и его основных потребностей (в т.ч. потребности в обучении; основных научных идей духовно-культурной деятельности; индивидуальных психических и физиологических потребностей человека; различных видов бытового обслуживания и их структуры; истории сервисной деятельности; основных понятий и определений сервисной деятельности; характеристик сервисной деятельности; основных правил обслуживания потребителей; особенностей сервисной деятельности в различных сферах; основных научных идей духовно-культурной деятельности; различных видов бытового обслуживания и их структуры.	Отметка «зачтено» выставляется, если в процессе освоения дисциплины и сдачи зачета сумма баллов балльно-рейтинговой системы находится в диапазоне значений 41–100. Отметка «не зачтено» выставляется, если в процессе освоения дисциплины и сдачи зачета сумма баллов балльно-рейтинговой системы находится в диапазоне значений 0–40
Умения	искать способы удовлетворения конкретных потребностей; осуществлять планирование различных видов обслуживания человека; устанавливать контакт с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживанию; работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; осуществлять планирование различных видов обслуживания человека; –	

осуществлять контроль качества процесса сервиса;

Навыки и (или) опыт деятельности диагностирования особенностей и основных потребностей человека; навыками установления социального контакта с потребителями.

Критерии оценивания компетенций сформированы на основе балльно-рейтинговой системы с помощью комплекса методических материалов, определяющих процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих данный этап формирования компетенций (пункты 6.3, 6.4).

Знания, умения, навыки и компетенции студентов в процессе обучения по дисциплине оцениваются по двухбалльной системе. Как правило при двухбалльной системе преподавателями используются следующие показатели – сумма баллов балльно-рейтинговой системы (см. пункт 6.4 данного документа), при условии успешного прохождения текущего контроля успеваемости по дисциплине:

Отметка «Зачтено» выставляется студенту, если он владеет теоретическим материалом, усвоил его основные детали. При ответе на вопросы могут допускаться незначительные неточности, не искажающие смысл ответа. На дополнительные вопросы даются правильные ответы. Сумма баллов балльно-рейтинговой системы находится в диапазоне значений 41–100.

Отметка «Не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. При ответе на вопросы допускает грубые ошибки, на дополнительные вопросы дает неправильные ответы. Сумма баллов балльно-рейтинговой системы находится в диапазоне значений 0–40.

6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Оценка знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности по дисциплине «Основы сервисологии и сервисной деятельности» в процессе освоения соответствующего этапа формирования компетенций «готовностью реализовывать образовательные программы по учебному предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов (ПК-1)», «способность использовать основы технологической подготовки в профессиональной деятельности (ДПК-2)» осуществляется при помощи следующих средств:

- контрольных вопросов;
- практических заданий на освоение программного материала.

Контроль самостоятельной работы студентов по дисциплине осуществляется на этапе освоения теоретического материала в процессе выполнения заданий к самостоятельной работе студентов. Как правило при подготовке к выполнению практической студентам необходимо изучить теоретический материал, изложенный в теоретической справке практической работы, курсе лекций, основной и дополнительной литературе, познакомиться с оборудованием и специализированным программным обеспечением, и письменно ответить на контрольные вопросы.

Тематика практических работ:

Практическая работа 1. Психометрия форм личности (4 часа)

Практическая работа 2. Транзактный анализ конфликтов (2 часа)

Практическая работа 3. Анализ рынка услуг (по различным отраслям сферы оказания услуг на территории отдельных регионов) (4 часа)

Контроль освоения программного материала так же предусматривает возможность использования тестовых заданий размещенных в системе «Индиго».

Контрольные вопросы к зачету

1. Методология и логика предмета «Сервисология».

2. Основные понятия теории потребностей. Понятийный аппарат курса.
3. Определение понятия «Потребность».
4. Структура и функции потребностей.
5. Взаимосвязь потребностей и ценностей.
6. Взаимосвязь потребностей и деятельности.
7. Определение человека в философии.
8. Классификация потребностей с точки зрения философии.
9. Биологические и социальные потребности.
10. Материальные и духовные потребности.
11. Индивидуальные и общественные потребности.
12. Рутинные и творческие потребности.
13. Основные тенденции рассмотрения человека в социологии и проблема потребностей в социологии.
14. Понятие, основные характеристики, классификации потребностей в современной социологии.
15. Социальные потребности, их классификации и процесс формирования.
16. Человек как индивид, личность, субъект деятельности, индивидуальность.
17. Основные принципы психологического рассмотрения человеческих потребностей.
18. Взаимосвязь ценностной ориентации и потребностей человека.
19. Механизм включения ценностных ориентаций в личностный опыт.
20. Роль и место услуг в современной экономике.
21. Концепции сервиса, ориентированного на потребителя.
22. Модели покупательского поведения человека.
23. Факторы внешнего влияния на потребителей: культура и субкультура, социальный класс, массовые коммуникации, референтные группы, лидеры мнений, семья.
24. Факторы внутреннего влияния на потребителя: восприятие, обучение, мотивацию, личность, эмоции, жизненный стиль и внимание.
25. Этапы принятия потребительских решений.
26. Типология решений потребителя.
27. Современные тенденции процесса покупки.
28. Человекопознание. Природа и сущность.
29. История человеческой мысли о проблеме потребностей человека.
30. Влияние потребностей на саморазвитие личности.
31. Теории потребностей.
32. Взгляд на природу человеческих потребностей.
33. Виды потребностей и их классификация
34. Мотив, мотивация, мотивирование.
35. Теории мотивации потребностей.
36. Понятие и сущность направленности личности, основные составляющие направленности.
37. Способности человека.
38. Воля – сознательное регулирование поведения.
39. Механизмы межличностных отношений. Аттракция
40. Межличностное общение как условие бытия человека.
41. Общение как фактор социализации.
42. Виды общения.
43. Понятие и сущность сервисной деятельности.
44. Жизненный цикл услуги.
45. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее развития.
46. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
47. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
48. Основные правила обслуживания потребителей.
49. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.

50. Теория организации обслуживания.
51. Производственно-технический и функциональный подходы к классификации услуг.
52. Виды и формы сервисной деятельности, нормы, задачи
53. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и сообществах.
54. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
55. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
56. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
57. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
58. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
59. Объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России.
60. Роль государственных механизмов в развитии услуг.
61. Отечественные услуги: от традиционных форм к современным.
62. Уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.
63. Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности.
64. Подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления».
65. Теоретические основания анализа сервисной деятельности постиндустриального общества.
66. Классификация услуг и сервисной деятельности в научном анализе.
67. Экономическая сущность сервисной деятельности.
68. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики.
69. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.
70. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.
71. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.
72. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений.
73. Сервисная деятельность как часть культуры.

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

По дисциплине «Основы сервисологии и сервисной деятельности» используется комплекс учебно-методических материалов в электронном виде, выполняющий обучающую, информационно-справочную и контролирующие функции. В качестве контролирующей функции комплекс используется для текущего и промежуточного контроля успеваемости и полностью обеспечивает возможность самостоятельной работы студента по материалам дисциплины. В комплекс входят теоретические материалы для подготовки к практическим работам, подготовленные коллективом авторов кафедры технологии и сервиса:

- курс лекций по дисциплине;
- теоретический материал для выполнения практических работ.

Для текущей оценки сформированности теоретических знаний по дисциплине используется письменный опрос на контрольные вопросы по материалам лекций и/или тестовые задания размещенные в системе «Индиго». Оценка теоретических знаний, умений и навыков, сформированных в процессе выполнения практических работ, осуществляется в форме письменного опроса (составная часть отчета по работе) и/или (тестовые задания размещенные в системе «Индиго»), выполнения практических заданий.

Оценка сформированности умений и навыков проводится в процессе выполнения и защиты индивидуального учебного проекта.

Для всех без исключения дисциплин максимальное число баллов, набранных студентом – 100 баллов. Не подлежит изменению шкала диапазонов итоговой оценки, которая определяется в соответствии с таблицей.

Максимальное количество баллов, набранных студентом в процессе освоения дисциплины, выбрано на основе экспертной оценки и представлено в таблице:

Форма организации обучения. Наименование темы	Максимальный балл (БРС)
Лекция 1	1
Лекция 2.	1
Практическая работа 1	21
Практическая работа 2	7
Лекция 3.	1
Практическая работа 3.	21
Контроль	8
Зачет	40
Итого:	100

Сводная таблица учета индивидуальных результатов обучения в процессе освоения дисциплины.

№ п/п	ФИО	Лекции			Практические работы			Контроль	Сумма	Зачет	Итого
		1	2	3	1	2	3				
		Максимальный балл БРС									
		1	1	1	21	7	21	8	60	40	100
	Дата										

Результаты оценивания сформированности знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций фиксируются в БРС дисциплины, итоговый показатель заносится в зачетно-экзаменационную ведомость дисциплины.

Корреляция между столбальной системой оценивания БРС и отметкой на промежуточной аттестации

БРС	Отметка на промежуточной аттестации
41–100	зачтено
0–40	не зачтено

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Основная литература

1. Основы сервисологии и сервисной деятельности: учебное пособие / Ю. С. Дорохин, А. Н. Сергеев, А. В. Сергеева, Д. В. Малий, П. Н. Медведев, Д. А. Ковальчук – Тула: Изд-во ТулГУ, 2017. – 170 с. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=30556902> (дата обращения 29.08.2017).

2. Сервисная деятельность: учебное пособие / Ю. С. Дорохин, А. Н. Сергеев, Н. Н. Сергеев, А. В. Сергеева, П. Н. Медведев, Д. В. Малий. – Тула: Изд-во ТулГУ, 2016. – 358 с. – URL: <http://elibrary.ru/item.asp?id=27650981> (Дата обращения 29.08.2017)

7.2. Дополнительная литература

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва: Дашков и Ко, 2015. – 284 с. – ISBN 978-5-394-01274-7; [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313> (дата обращения 29.08.2017).

2. Практикум по сервисной деятельности: учеб.-метод. пособие / А. Н. Сергеев, Н. Н. Сергеев, Д. М. Хонелидзе, Ю. С. Дорохин, С. Н. Кутепов, А. В. Сергеева, Д. В. Малий, Д. С. Метелкина. – Тула: Изд-во ТулГУ, 2017. – 138 с. – URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=30556863> (дата обращения 29.08.2017).

3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности [Текст] : учебное пособие для студентов вузов / Л. П. Шиповская. - М. : Альфа-М, 2008. - 432 с.

4. Балакина, Ю. Ю. Человек и его потребности (Сервисология) [Текст] : учебное пособие / Ю. Ю. Балакина. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. - 285 с.

5. Охотина, Н. М. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н. М. Охотина; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016. – 116 с. [Электронный ресурс]. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497> (дата обращения 29.08.2017).

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. ЭБС «Университетская библиотека online» URL: www.biblioclub.ru; (дата обращения 29.08.2017)

2. ЭБС «Юрайт» URL: www.biblio-online.ru; (дата обращения 29.08.2017)

3. ЭБС «Лань» URL: <http://e.lanbook.com>. (дата обращения 29.08.2017)

4. Информационно-правовой портал «Гарант.ру». Режим доступа: <http://www.garant.ru> (дата обращения 29.08.2017)

5. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 29.08.2017)

6. Справочно-информационный Интернет-портал «Портал государственных услуг Российской Федерации». Режим доступа: <http://www.gosuslugi.ru> (дата обращения 29.08.2017)

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина «Основы сервисологии и сервисной деятельности» направлена на формирование у студентов готовности к будущей профессиональной деятельности.

Преподавание дисциплины должно включать в себя следующие образовательные технологии:

1. Организация лекций с использованием презентаций, выполненных с использованием мультимедийных технологий.

2. Обеспечение студентов сопутствующими раздаточными материалами – учебно-методическими материалами с целью активизации работы студентов по усвоению материалов учебного курса.

3. Использование проблемно-ориентированного междисциплинарного подхода.

С целью активизации работы студентов по усвоению учебных материалов дисциплины студенты обеспечиваются сопутствующими раздаточными материалами (конспектами лекций, методическими рекомендациями по выполнению практических работ), доступными на кафедре технологии и сервиса и в системе дистанционного обучения университета LMS MOODLE.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Основы сервисологии и сервисной деятельности» информационно-коммуникационные технологии используются как средство выполнения профессиональных задач, а также как вспомогательный инструмент в процессе преподавания дисциплины.

Среда электронного обучения ТГПУ им. Л. Н. Толстого (<http://moodle.tsput.ru>) и электронный учебный курс «Основы сервисологии и сервисной деятельности» для самостоятельной подготовки к выполнению практических работ, лекционным занятиям.

Электронно-библиотечные системы, специализирующиеся на образовательной литературе. Согласно требованиям к условиям реализации программ высшего образования, установленным Федеральными государственными образовательными стандартами, каждый обучающийся в течение всего периода обучения должен быть обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к одной или нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам). Доступ к ЭБС в ТГПУ им. Л.Н. Толстого осуществляется с любого компьютера в локальной сети университета без авторизации или по логину и паролю с любого компьютера, подключенного к Интернет:

– ЭБС «Университетская библиотека online» URL: www.biblioclub.ru; (дата обращения 29.08.2017)

– ЭБС «Юрайт» URL: www.biblio-online.ru; (дата обращения 29.08.2017)

– ЭБС «Лань» URL: <http://e.lanbook.com>. (дата обращения 29.08.2017)

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа представляют собой специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного мультимедийного оборудования и учебно-наглядных пособий (мультимедийных презентаций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Занятия лекционного типа по дисциплине «Основы сервисологии и сервисной деятельности» как правило проводятся на базе следующих специальных помещений (в зависимости от контингента студентов):

– Лекторий № 3, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л. Н. Толстого (технические средства обучения: мультимедийный проектор, проекционный экран, комплект аудио-усилительного оборудования, программно-аппаратная платформа – ноутбук (хранится в помещении для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования уч. корп. № 4, ауд. 106, а), информационная сеть с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ТГПУ им. Л. Н. Толстого;

– Лаборатория информационно-коммуникационных технологий № 508, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л. Н. Толстого (технические средства обучения: мультимедийный проектор BenQ MP 610; проекционный экран GOLDVIEW, телевизор JVC LT-50M640, комплект аудио-усилительного оборудования, программно-аппаратная платформа – системный блок ASUS H81M-C intel(R) Core(TM) i3-4160 @ 3,60 GHz / 4 Gb / 1 Tb / Windows 10, монитор Philips 223V5LSB (21,5"), комплект (клавиатура, мышь) Logitech MK120 Desktop (помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования уч. корп. № 4, ауд. 508, а), информационная сеть с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ТГПУ им. Л. Н. Толстого.

Учебные аудитории для проведения лабораторных и/или практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации представляют собой специальные помещения, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории и обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие примерным программам дисциплин (модулей), рабочим учебным программам дисциплин (модулей).

Практические работы, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация по дисциплине «Основы сервисологии и сервисной деятельности» как правило проводятся на базе следующих специальных помещений (в зависимости от контингента студентов):

– Лаборатория информационно-коммуникационных технологий № 508, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л. Н. Толстого;

– Лаборатория информационно-коммуникационных технологий № 422, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л. Н. Толстого.

Лаборатории ИКТ оснащены современными программно-аппаратными платформами компьютерной техники с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ТГПУ им. Л. Н. Толстого, мультимедийными комплексами, аналоговым и цифровым оборудованием, стендами, приборами, позволяющими изучать и исследовать современные ИКТ, получать знания, умения и навыки необходимые для формирования теоретической и практической готовности студентов к использованию программно-аппаратных средств ИКТ и методов работы с информацией в условиях современной информационной среды.

В перечень технических средств обучения, лабораторного оборудования и приборов входят:

1. Программно-аппаратная платформа персональный компьютер:

1.1. Системный блок десктоп ASUS H81M-C;

1.2. Системный блок неттоп ECS TIGT-I;

1.3. Системный блок десктоп ASUS P5G41T-M LX3;

1.4. Ноутбук Acer Aspire 5336;

2. Периферийное оборудование (устройства ввода-вывода информации):

2.1. Видеодисплей: TFT ЖК-монитор Philips Brilliance 17S;

2.2. Видеодисплей: TFT ЖК-монитор Acer V173;

2.3. Видеодисплей: TFT ЖК-монитор Philips 223V5LSB;

2.4. Клавиатура проводная (PS/2) Logitech De Luxe 250 Keyboard;

2.5. Устройство управления курсором: проводная оптическая мышь (PS/2) A4 TECH Optical Mouse (Model: OP-620D);

2.6. Комплект клавиатура и мышь Logitech K120 Desktop (USB);

2.7. Микрофон DIALOG M-101B;

2.8. Наушники SVEN AP-860V (CD-860);

2.9. Наушники Panasonic RP-HT222 Stereo Headphones;

2.10. Гарнитура для ПК (наушники с микрофоном) Emkay VR-3361;

2.11. Web-камера Logitech Webcam c110.

3. Устройства оргтехники:

3.1. Принтер Samsung ML-1615;

3.2. Принтер струйный цветной (фотопринтер) Canon iP4200;

3.3. Сканер цифровой со слайд модулем Epson Perfection 2480 Photo;

3.4. Многофункциональное устройство Canon i-sensys MF-3010.

4. Сетевое оборудование и средства коммуникации:

4.1. Сетевой коммутатор D-Link DES-1024D;

4.2. Сетевой коммутатор D-Link DES-1008D;

4.3. Wi-Fi роутер TP-Link TL-WR1043ND;

4.4. Wi-Fi 4G роутер UPVEL UR-337N4G;

4.5. Wi-Fi 4G роутер Upvel UR-312N4G;

4.6. USB LTE-модем МЕГАФОН M100-4;

- 4.7. Адаптер беспроводной сети Wi-Fi ASUS USB-N13;
- 4.8. Локальная сеть с доступом к сети Интернет стандарта Ethernet 10/100;
- 4.9. Беспроводная локальная сеть Wi-Fi с доступом к сети Интернет стандарта IEEE 802.11n.

5. Аппаратура для проведения мультимедийных презентаций:

5.1. Мультимедийный проектор BenQ MP 610;

5.2. Проекционный экран GOLDVIEW.

6. Другие средства ИКТ:

6.1. Сетевые фильтры;

6.2. Электронная книга Pocket book IQ 701.

Учебные аудитории для самостоятельной работы обучающихся представляют собой специальные помещения, оснащенные техническими средствами обучения, компьютерной техникой, информационной сетью с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ТГПУ им. Л. Н. Толстого.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине «Основы сервисологии и сервисной деятельности» как правило проводятся на базе следующих специальных помещений (в зависимости от контингента студентов), оснащенных техническими средствами обучения, компьютерной техникой, информационной сетью с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ТГПУ им. Л. Н. Толстого:

– Лаборатория информационно-коммуникационных технологий № 508, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л. Н. Толстого;

– Лаборатория информационно-коммуникационных технологий № 422, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л. Н. Толстого;

– Лаборатория информационных технологий № 325, уч. корпус № 4 ТГПУ им. Л. Н. Толстого.

Перечень технических средств обучения, компьютерной техники, сетевого оборудования и средств коммуникации представлен выше.

12. АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ.

1. Планируемые результаты обучения при освоении дисциплины «Основы сервисологии и сервисной деятельности», соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате освоения дисциплины у студента должны быть сформированы следующие компетенции:

- готовностью реализовывать образовательные программы по учебному предмету в соответствии с требованиями образовательных стандартов (ПК-1);
- способность использовать основы технологической подготовки в профессиональной деятельности (ДПК-2).

В результате освоения дисциплины «Основы сервисологии и сервисной деятельности» студент должен приобрести:

знания способы исследования человека как целостности; основные представления о человеке как социально-природном существе и его основные потребности (в т.ч. потребности в обучении; основные научные идеи духовно-культурной деятельности; индивидуальные психические и физиологические потребности человека; различные виды бытового обслуживания и их структуру; историю сервисной деятельности; основные понятия и определения сервисной деятельности; характеристики сервисной деятельности; основные правила обслуживания потребителей; особенности сервисной деятельности в различных сферах; основные научные идеи духовно-культурной деятельности; различные виды бытового обслуживания и их структуру;

умения искать способы удовлетворения конкретных потребностей; осуществлять планирование различных видов обслуживания человека; устанавливать контакт с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживанию; работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; осуществлять планирование различных видов обслуживания человека; – осуществлять контроль качества процесса сервиса;

навыки основными навыками диагностирования особенностей и основных потребностей человека; навыками установления социального контакта с потребителями.

2. Место дисциплины «Основы сервисологии и сервисной деятельности» в структуре ОПОП.

Дисциплина «Основы сервисологии и сервисной деятельности» относится к обязательным дисциплинам вариативной части основной профессиональной образовательной программы (Блок 1).

3. Объем дисциплины 3 зачетные единицы.

4. Образовательный процесс осуществляется на русском языке.

5. Разработчики: к.п.н., доцент кафедры технологии и сервиса Дорохин Ю.С.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Разработчик (и)

Фамилия, имя, отчество	Учёная степень	Учёное звание	Должность
Дорохин Юрий Сергеевич	канд. пед. наук	доцент	доцент кафедры технологии и сервиса

13. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

В рабочую программу дисциплины внесены изменения в части обновления состава необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ обучающимся.

Изменения к рабочей программе дисциплины утверждены на заседании Ученого совета университета, протокол № 2 от 16 февраля 2017 г.

2017-2018 учебный год**Обновлен состав необходимого комплекта лицензионного программного обеспечения.**

1. Операционная система Microsoft Windows XP Professional Russian – Лицензия № 16698685 от 08.08.2003 г.
2. Операционная система Microsoft Windows Professional 7 Russian – Лицензия №48497058 от 13.05.2011 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 года.
3. Операционная система Microsoft Windows 10 Professional Russian – контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г., договор № Пр/16/6 от 05 апреля 2016 года.
4. Программное обеспечение Microsoft Office Enterprise 2007 Russian – Лицензия №46138962 от 16.11.2009 г.
5. Программное обеспечение Microsoft Office 2013 Professional – контракт № 405535 от 2 ноября 2015 года, контракт № ПР/ФЕН/15/18 от 23.10.2015 г.
6. Программа для распознавания текста ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition лицензионный сертификат – код позиции AF90-3U1V25-102, ABBYY FineReader 9.0 Corporate Edition Volume License Concurrent от 28 июля 2009 г.
7. Электронный словарь ABBYY Lingvo X3 Европейская версия – Код позиции AL14-2U1V05-102, ABBYY Lingvo x3 Европейская версия. Именная лицензия Concurrent от 28 июля 2009 г.
8. Комплексная Система Антивирусной Защиты Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 500-999 Node 2 year Educational Renewal License – Лицензия № 17E0-170518-102844-823-690 от 18-05-2017 г.

Обновлен состав современных профессиональных баз данных (в том числе международных реферативных баз данных научных изданий) и информационных справочных систем, к которым обеспечен доступ обучающимся.

1. Компьютерная информационно-правовая система «Гарант» – регистрационный номер клиента 71-70685-000033.
2. Официальный интернет-портал базы данных правовой информации <http://pravo.gov.ru>.
3. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования <http://fgosvo.ru>.
4. Портал «Информационно-коммуникационные технологии в образовании» <http://www.ict.edu.ru>.
5. Web of Science Core Collection – политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных <http://webofscience.com>.
6. Полнотекстовый архив ведущих западных научных журналов на российской платформе Национального электронно-информационного консорциума (НЭИКОН) <http://neicon.ru>.
7. Базы данных издательства Springer <https://link.springer.com>.

Изменения к рабочей программе дисциплины утверждены на заседании Ученого совета университета, протокол № 8 от 31 августа 2017 г.

