

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«СЕРВИСОЛОГИЯ»

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Экономика предприятий сервиса

Форма обучения

заочная

4,5 года

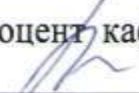
Гатчина

2017

Рабочая программа по дисциплине «Сервисология» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) подготовки – Экономика предприятий сервиса

Уровень бакалавриата

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: доцент кафедры управления социальными и экономическими процессами  / Танина А.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «26» августа 2017 г. Протокол № 1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Заборовская О.В.

Руководитель ОП  / Селиванова Л.А.

СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. Пояснительная записка	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся.....	6
5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий	6
6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	10
7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	11
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	11
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	12
7.3. 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	14
7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций .	15
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	16
9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	17
10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	17
11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	22
12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	Ошибка! Закладка не определена.

1. Пояснительная записка

Менеджеры и профессионалы в сфере услуг в современной российской культуре столкнулись с необходимостью повышения качества сервиса и удовлетворения потребностей клиентов на высоком уровне. Вместе с тем своеобразие услуг: их неосязаемость, несохраняемость, неотделимость от источника, непостоянство качества – создаёт значительные проблемы для менеджеров в сервисной деятельности. Маркетинговая система в данной сфере должна опираться не только на исследование рынка, рекламу, продвижение услуги, но прежде всего на понимание человека, его потребностей и на психологические закономерности их мотивации и удовлетворения. При этом следует всё больше стремиться к индивидуализации обслуживания, учитывая не только внешние факторы, мотивирующие поведение потребителя, такие как культура, социум, экономика, но и внутренние – жизненный стиль, личностное и психологическое своеобразие клиента, его запросы и потребности. Наука, изучающая эти явления, получила название сервисология, что обусловило необходимость изучения данной дисциплины в рамках подготовки студентов по направлению «Сервис».

Целями освоения дисциплины «Сервисология» является формирование знаний о человеке, его сущности и потребностях, способах подходов к потребителю в сфере услуг, средствах и способах формирования новых потребностей на основе инновационных процессов, методах удовлетворения потребностей индивида, семьи, общества.

Задачи дисциплины:

- сформировать понимание потребностей человека в аспекте современных психологических теорий личности;

- исследовать систему потребностей человека, их динамику и формирование;
- изучить структуру и классификации потребностей;
- исследовать мотивации потребителя с учетом психологических разновидностей и особенностям обслуживания потребителя с учетом темперамента, характера, типологии;
- проанализировать типологию потребителей и построение подходов к ним в процессе сервисной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина «Сервисология» участвует в формировании следующей компетенции (следующих компетенций):

ПК-1- готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	<p>Знания: представлений о контактной зоне в теории сервисологии; современные методы и инструменты организации контактной зоны в зависимости от требований потребителей</p> <p>Умения: осуществлять сбор информации, характеризующей представления о контактной зоне, а также имеющийся опыт её организации с учётом требований потребителя</p> <p>Навыки: навыки обобщения и представления информации об особенностях контактной зоны, современных методах её организации с учётом требований потребителя</p>
--	---

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Сервисология» является дисциплиной по выбору вариативной части учебного плана для подготовки студентов по направлению 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) подготовки – Экономика предприятий сервиса

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция

ПК-1	Дисциплина является первой в формировании данной компетенции	Учебная практика
		Организация и планирование деятельности предприятия сервиса
		Поведение потребителей
		Адаптация лиц с ограниченными возможностями
		Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)
		Поведение потребителей

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость освоения учебной дисциплины «Сервисология» составляет 3 зачетные единицы или 108 академических часов.

курс		1
Общая трудоемкость (всего ак. часов / з.ед)		108/3
Контактная работа	Лекции	4
	Практические занятия	4
Самостоятельная работа		98
Вид промежуточной аттестации	Экзамен	2

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий

№	Наименование раздела дисциплины (тема)	Трудоемкость					Содержание
		всего	лекции	практич. занятия	лабпр. занятия	самост. работа	
1 курс							
1.	Введение. Человек как предмет познания	16	2	-		14	Становление предмета «Сервисология (человек и его потребности)». Основные понятия теории потребностей (желание, интерес, потребность, мотив). Потребности человека как определяющая причина его поступков. Различие нужды и потребности. Группы потребностей. Духовные ценности. Система ценностей. Мировоззрение. Классификация потребностей.
2.	Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли	16	2	-		14	Человек в первобытном обществе: «Я», «Мы», «Они». Витальные первичные потребности. Вторичные потребности. Формирование современной структуры потребностей. Трудовая деятельность. Личные и общественные потребности. Мораль и моральные нормы. Мифология, религия и искусство. Закономерности развития потребностей. Первые цивилизации и «осевое время». Раннеземледельческие культуры. Оседлый образ жизни. Социальная дифференциация. Возникновение письменности, монументальная архитектура и появление городов. Представление об отдельном индивиде как самостоятельной личности. Правовые нормы. Социальные конфликты. Библия о потребностях человека. Нравственные нормы и мировоззренческие проблемы общества. Смертные грехи. Представления об идеальном человеке. Проблема потребностей у мыслителей античности. Гармоничные отношения человека с миром. Микрокосм. Фалес, Демокрит, Аристотель, Ксенофонт, Эпикур, Протагор. Софизм. Кинизм. Скептицизм. Стоицизм. Взгляды на

						<p>потребности в Средние века и в эпоху Возрождения. Религиозное мировоззрение: разумные и греховные потребности. Августин Блаженный. Русская православно-церковная концепция человека. Человек и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения. Гуманизм. Новый идеал человека. Теория разумного эгоизма. Данте Алигьери. Франческо Петрарка. Джованни Боккаччо. Томас Мор. Николо Макиавелли. Блез Паскаль. Р.Декарт, Ф.Бэкон, Д.Локк, Г.Гегель. Дж.Беркли, Д.Юм и И.Кант. Теория общественного договора. П.Гольбах. Жан Жак Руссо. Концепция человека и его потребностей в философии XIX в. К.Маркс и Ф.Энгельс, Л. Фейербах.</p>
3.	Человек в различных аспектах существования : индивид, личность, индивидуальность	16	-	2	14	<p>Характеристика индивида. Целостность, устойчивость, активность. Роли, их классификация. Характеристика личности, отличие личности от индивида. Проблема личностей философии. Социализация. Тип желательной личности. Характеристика индивидуальности, формы проявления индивидуальности. Социальный субъект. Поведенческая ориентация человека. Позитивные и негативные характеристики личности.</p>
4.	Направленность личности, мотивация и мотивы	16	-	2	14	<p>Активность человека. Воля. Различные определения мотива и мотивации. Мотив как цель (предмет удовлетворения потребности). Мотив как побуждение. Мотивация, обусловленная потребностями личности. Мотив как намерение. Мотив как устойчивые личностные проявления. Мотив как состояние. Мотив как формулировка. Этапы формирования мотива: формирование первичного (абстрактного) мотива, поисковая активность, выбор конкретной цели и формирование намерений. Субъективная трудность достижения цели. Тип решимости человека.</p>
5.	Понятие потребностей и их	14	-	-	14	<p>Определение потребностей. Носители потребностей. Классификации потребностей. Первичные и вторичные потребности. Классификация Достоевского и Гегеля. Потребности</p>

	классификация					существования и потребности достижения. Структурный анализ системы потребностей: И.В.Бестужев-Лада, К. Обуховский, Г.Л. Смирнов, С.С. Корнеев, Генри Меррей, А.Н. Леонтьев, Пьерон, П.В. Симонов, К. Хорни, Г. Олпорт, А. Маслоу. Иерархия потребностей.
6.	Особенности функционирования сферы услуг	14	-	-	14	Сервисология. Услуга. Классификация услуг: по специфике содержания, по формам оказания услуг, по способу оплаты, по характеру, по видам труда, по характеру распределения общественных фондов потребления, по видам потребления. Рынок услуг. Модель основных сфер человеческой жизнедеятельности. Характеристика различных предприятий сервиса. Процесс оказания услуг. Отечественный и зарубежный опыт предприятий в сервисной деятельности, направленной на удовлетворение потребностей потребителей
7.	Место и роль сервиса в удовлетворении и человеческих потребностей	16	-	-	14	Общение работника сферы сервиса и клиента. Социальные действия. Факторы, влияющие на принятие решения относительно приобретения услуги. Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворения. Обеспечение качества услуги. Компоненты оценки качества услуг. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя. Этапы обслуживания клиента. Понятие контактной зоны предприятия сервиса, её характеристики для обслуживания потребителей и требования к её организации в зависимости от отрасли сервиса; методы организации контактной зоны предприятия сервиса с учётом отраслевой специфики
	Экзамен	2		2		
	Итого	108	4	6	98	

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов на очной форме обучения

№	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ак. часы	Форма контроля
1.	Проработка теоретического материала по конспектам лекций, рекомендованной литературе, дополнительным источникам информации	32	Консультация преподавателя, устное собеседование
2.	Подготовка к практическим занятиям: поиск необходимой информации, обработка информации	32	Представление информации в обработанном виде
3	Подготовка материалов к промежуточной аттестации	34	Консультация преподавателя, устное собеседование

Для самостоятельной работы по дисциплине (модулю) обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

1. Таранова И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 296 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=514626>
2. Человек и его потребности: Учебное пособие / Б.М. Генкин. - М.: Норма: НИЦ Инфра-М, 2013. - 256 с.: 84x108 1/32. (переплет) ISBN 978-5-91768-348-5. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=376706>
3. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430365>
4. Фонд оценочных и методических материалов по дисциплине «Сервисология».

7. Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

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

Процесс изучения дисциплины «Сервисология» направлен на формирование следующих компетенций:

ПК-1 - готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап
Введение в профессию/ Сервисология	Учебная практика	Организация и планирование деятельности предприятия сервиса	Организация и планирование деятельности предприятия сервиса	
			Поведение потребителей	Поведение потребителей
			Адаптация лиц с ограниченными возможностями	
			Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	

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

Шкала оценивания	Компетенции	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения			
			Оценка «неудовлетворительн о» (0-54 баллов)	Оценка «удовлетворительно» (55- 69 баллов)	Оценка «хорошо» (70-84 балла)	Оценка «отлично» (85-100 баллов)
1 этап						
Описание показателей и критериев оценивания компетенций	ПК-1	Знания: представлений о контактной зоне в теории сервисологии; современные методы и инструменты организации контактной зоны в зависимости от требований потребителей	Не знает: о контактной зоне в теории сервисологии; современные методы и инструменты организации контактной зоны в зависимости от требований потребителей	Демонстрирует частичные знания без грубых ошибок: о контактной зоне в теории сервисологии; современные методы и инструменты организации контактной зоны в зависимости от требований потребителей	Знает достаточно в базовом объеме контактную зону в теории сервисологии; современные методы и инструменты организации контактной зоны в зависимости от требований потребителей	Демонстрирует высокий уровень знаний о контактной зоне в теории сервисологии; современные методы и инструменты организации контактной зоны в зависимости от требований потребителей
		умения: осуществлять сбор информации, характеризующей представления о контактной зоне, а также имеющийся опыт	Не умеет или демонстрирует частичные умения осуществлять сбор информации, характеризующей	Демонстрирует частичные умения без грубых ошибок осуществлять сбор информации,	Умеет применять знания на практике в базовом объеме при: осуществлении сбора информации, характеризующей представления о	Демонстрирует высокий уровень умений при: осуществлении сбора информации, характеризующей представления о

		её организации с учётом требований потребителя	представления о контактной зоне, а также имеющийся опыт её организации с учётом требований потребителя	характеризующей представления о контактной зоне, а также имеющийся опыт её организации с учётом требований потребителя	контактной зоне, а также имеющийся опыт её организации с учётом требований потребителя	контактной зоне, а также имеющийся опыт её организации с учётом требований потребителя
		навыки: навыки обобщения и представления информации об особенностях контактной зоны, современных методах её организации с учётом требований потребителя	Не владеет или демонстрирует низкий уровень владения навыками обобщения и представления информации об особенностях контактной зоны, современных методах её организации с учётом требований потребителя	Демонстрирует частичное владение без грубых ошибок навыками: обобщения и представления информации об особенностях контактной зоны, современных методах её организации с учётом требований потребителя	Владеет базовыми приемами обобщения и представления информации об особенностях контактной зоны, современных методах её организации с учётом требований потребителя	Демонстрирует владение на высоком уровне навыками: обобщения и представления информации об особенностях контактной зоны, современных методах её организации с учётом требований потребителя

7.3. 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

7.3.1 Типовые билеты для проведения экзамена

<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</p> <p>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1</p> <p><u>По дисциплине «Сервисология»</u></p> <p><u>2017-2018 уч.год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1Проблемы человека. Роль народных масс, элиты и личности в истории.</p> <p>2Влияние потребностей на саморазвитие личности</p> <p><u>Практическое задание:</u></p> <p>Дайте характеристику модели потребления, сложившейся в нашей стране за последнее время.</p> <p><i>Зав. кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами»</i> <i>д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____ (подпись)</i></p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</p> <p>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2</p> <p><u>По дисциплине «Сервисология»</u></p> <p><u>2017-2018 уч. год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1 Ценностная регуляция человеческой деятельности</p> <p>2 Виды социальных потребностей</p> <p><u>Практическое задание:</u></p> <p>Дайте характеристику видам социализации (первичная, вторичная, подготовительная, повторная).</p> <p><i>Зав.кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами»</i> <i>д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____ (подпись)</i></p>
<p>ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ, ПРАВА И ТЕХНОЛОГИЙ</p> <p>Кафедра управления социальными и экономическими процессами</p> <p>ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3</p> <p><u>По дисциплине «Сервисология»</u></p> <p><u>2017-2018 уч. год</u></p> <p><u>Теоретические вопросы:</u></p> <p>1Регулирующее влияние потребностей на деятельность и поведение человека</p> <p>2. Основные методы удовлетворения потребностей человека сферой сервиса.</p> <p><u>Практическое задание:</u></p> <p>Раскройте содержание категорий ценностей (базовые, терминальные и инструментальные).</p> <p><i>Зав. кафедрой «Управления социальными и экономическими процессами»</i> <i>д.э.н., проф. Заборовская О.В. _____ (подпись)</i></p>

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

В ГИЭФПТ для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности используется балльно-рейтинговая система. Под балльно-рейтинговой системой понимается система количественной оценки качества освоения ОП ВО. При этом изучаемая дисциплина делится на ряд самостоятельных, логически завершенных разделов (модулей) для проведения по ним контрольных мероприятий.

Текущий контроль представляет собой проверку усвоения учебного материала теоретического и практического характера, регулярно осуществляемую на протяжении семестра. К достоинствам данного типа относится его систематичность, непосредственно коррелирующая с требованием постоянного и непрерывного мониторинга качества обучения, а также возможность балльно-рейтинговой оценки успеваемости обучающихся. К основным формам текущего контроля (текущей аттестации) можно отнести устный опрос, письменные задания, лабораторные работы, контрольные работы.

Промежуточная аттестация, как правило, осуществляется в конце семестра и может завершать изучение как отдельной дисциплины, так и ее раздела (разделов) /модуля (модулей). Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Достоинства: помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений, в некоторых случаях – даже формирование определенных профессиональных компетенций. Основные формы: зачет и экзамен. Текущий контроль и промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы обучающихся и совершенствования методики преподавания учебных дисциплин.

По результатам промежуточной аттестации студенту засчитывается трудоемкость дисциплины в зачетных единицах, выставляется дифференцированная оценка в принятой вузе системе баллов, характеризующая качество освоения студентом знаний, умений и навыков по этой дисциплине.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минимальн ый	Основной	Продвинутый
<i>Баллы</i>	55-69	70-84	85-100
<i>Оценка</i>	3	4	5

Оценка **5 («отлично», 85-100 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают всестороннее систематическое и глубокое знание программного материала;
- демонстрируют знание современной учебной и научной литературы;
- способны творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;
- владеют понятийным аппаратом;
- демонстрируют способность к анализу и сопоставлению различных подходов к решению заявленной в билете проблематики;
- подтверждают теоретические постулаты примерами из правоприменительной практики.

Оценка **4 («хорошо», 70-84 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают твёрдое знание программного материала;
- усвоили основную и наиболее значимую дополнительную литературу;
- способны применять знание теории к решению задач профессионального характера;
- допускают отдельные погрешности и неточности при ответе.

Оценка **3 («удовлетворительно», 55-69 баллов)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- в основном знают программный материал в объёме, необходимом для предстоящей работы по профессии;
- в целом усвоили основную литературу;
- допускают отдельные погрешности в ответе на вопросы.

Оценка **2 («неудовлетворительно», 0-54 балла)** ставится обучающимся, которые при ответе:

- обнаруживают значительные пробелы в знаниях основного программного материала;
- допускают принципиальные ошибки в ответе на вопросы;
- демонстрируют незнание теории и практики профессиональной деятельности.

Основанием для **недопуска** к экзамену является то, что обучающийся во время семестра не набрал установленного минимума баллов – 55 баллов.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные правовые акты:

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей"

б) основная литература:

2. Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.: ISBN 978-5-394-01274-7. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430365>

3. Таранова И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 296 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=514626>

4. Человек и его потребности: Учебное пособие / Б.М. Генкин. - М.: Норма: НИЦ Инфра-М, 2013. - 256 с.: 84x108 1/32. (переплет) ISBN 978-5-91768-348-5. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=376706>

в) дополнительная литература:

5. Резник Г.А. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=352240>

6. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность : учеб. пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=760143>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

1. Университетская Информационная Система (УИС) РОССИЯ// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp>

2. Электронная библиотека eLIBRARY.RU//[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Самостоятельная подготовка обучающихся проводится для углубления и закрепления знаний, полученных на лекциях и других видах занятий, для выработки навыков самостоятельного применения новых, дополнительных знаний и подготовки к предстоящим учебным занятиям, экзамену.

Важным условием успешного изучения дисциплины является посещение лекций. Под посещением подразумевается не форма пассивного присутствия, а активная работа по изучению нового материала. Подготовка к лекционным занятиям включает в себя анализ предлагаемых для изучения вопросов, изучение нормативных источников и учебной и научной литературы по рассматриваемым вопросам лекции. В процессе лекции обучающийся может задавать уточняющие вопросы, осуществить взаимосвязь нового материала с уже изученным, подготовить базу для эффективного использования полученных знаний, облегчить подготовку к практическому занятию. Эффективным способом фиксации лекционного материала является конспектирование, представляющее собой не только фиксацию важнейших моментов лекции, но и указание примеров для понимания того или иного теоретического материала.

При подготовке к практическому занятию необходимо использовать конспектированные материалы лекций, учебную и научную литературу. Подготовка ответов по выносимым на обсуждение вопросам практического занятия включает в себя не только прочтение материала, но и его анализ и критическую оценку. Обучающемуся следует выявить малоизученные аспекты рассматриваемых вопросов, проявить инициативу при подготовке к практическому занятию.

При подготовке к практическим занятиями и экзамену рекомендуется систематизировать знания, изображая их в табличном, графическом или схематичном виде. Это позволит установить взаимосвязь изучаемых явлений, упростит задачу запоминания материала, облегчит процесс практического применения полученных знаний.

Задачей практических занятий является выработка умения использовать теоретические знания, проявить наличие практических навыков. При подготовке к практическому занятию следует заблаговременно обеспечить наличие необходимо для данного занятия материала, самостоятельно повторить ранее изученные темы.

Для успешного освоения дисциплины важным является умение работать с терминами и их определениями. Для работы с терминологией эффективным является использование как учебной и научной литературы, так и юридических и философских словарей.

Работа с терминами может осуществляться как в форме составления собственных тематических словариков для удобства и скорости поиска необходимого термина. С этой целью необходимо каждый новый встречающийся термин записывать и во время подготовки к семинарским и практическим занятиям указывать соответствующее определение. В случае возникновения сложности выбора определения из имеющегося объема в рамках научного знания необходимо задавать вопросы преподавателю в рамках лекционных и практических занятий.

Интерактивные формы проведения занятий по дисциплине «Введение в профессию» включают в себя следующие виды занятий:

- *интерактивные лекции*, предполагают использование метода проблемного изложения. При таком подходе лекция становится похожей на диалог, преподавание имитирует исследовательский процесс (выдвигаются первоначально несколько ключевых постулатов по теме лекции, изложение выстраивается по принципу самостоятельного анализа и обобщения студентами учебного материала). Эта методика позволяет заинтересовать студента, вовлечь его в процесс обучения. Противоречия научного познания раскрываются посредством постановки проблемы. Учебная проблема и проблемная ситуация являются основными структурными компонентами проблемного обучения. Перед началом изучения определенной темы курса ставится перед студентами проблемный вопрос или дается проблемное

задание. Стимулируя разрешение проблемы, преподаватель снимает противоречия между имеющимся ее пониманием и требуемыми от студента знаниями. Эффективность такого метода в том, что отдельные проблемы могут подниматься самими студентами. Главный успех данного метода в том, что преподаватель добивается от аудитории «самостоятельного решения» поставленной проблемы. Организация проблемного обучения представляется достаточно сложной, требует значительной подготовки лектора. Однако на начальном этапе использования этого метода его можно внедрять в структуру готовых, ранее разработанных лекций, практических занятий как дополнение.

- *творческое задание* предполагает использование метода проектов, исходные теоретические позиции проектного обучения: в центре внимания – студент, содействие развитию творческих способностей; образовательный процесс строится не в логике учебной дисциплины, а в логике деятельности, имеющей личностный смысл для студента, что повышает его мотивацию в учении; индивидуальный темп работы над проектом обеспечивает выход каждого студента на свой уровень развития; комплексный подход в разработке учебных проектов способствует сбалансированному развитию основных физиологических и психических функций студентов; глубоко осознанное усвоение базовых знаний обеспечивается за счет универсального их использования в разных ситуациях.

Метод проектов часто не ограничивается одним аудиторным занятием (могут быть задействованы несколько занятий) и предполагает большой объем внеаудиторной совместной работы студентов.

Оценочные и методические материалы по дисциплине «Сервисология» представлены в ФОММ.

При подготовке к промежуточному или итоговому тестированию необходимо изучить теоретический и практический материал. Тестовые задания (с перечнем возможных вариантов ответов, среди которых хотя бы один ответ является неверным) обеспечивают структурность мышления,

вынужденного выбрать из предложенных вариантов ответ все правильные варианты. Тестовые задания на установления соответствия подразумевают необходимость проявления не только знания учебного материала, но и умения применять правила формальной логики. Тестовые задания на упорядочение направлены на установление логической последовательности рассматриваемых явлений (времени существования явлений, расположения структурных элементов правовых документов и т.п.).

Эффективным способом для подготовки к тестированию является работа обучающегося по решению тестовых заданий, предоставленных для самостоятельной работы. Также при подготовке к такой форме контроля знаний, как решение тестовых заданий, следует самостоятельно попытаться проработать рассматриваемые в дисциплине вопросы в форме составления тестовых заданий.

При подготовке к экзамену следует иметь в виду, что он является итоговой формой контроля по изучению данной учебной дисциплины, подразумевает максимальную концентрацию знаний и умений, предполагающих полное изучение материала дисциплины.

Экзамен проводится в форме устного собеседования и выполнения письменного задания, либо теста.

Решение преподавателя об итоговой оценке принимается по результатам устного ответа и выполненного письменного (тестового) задания, в зависимости от шкалы оценки.

Работа с печатными изданиями для обучающегося может быть связана с трудностями в области доступа к современной научной печатной литературе. В связи с развитием научно-технического прогресса в такой ситуации надлежит воспользоваться материалами, находящимися в открытом доступе сети Internet. Также необходимо учитывать, что по состоянию на сегодняшний день многие справочные правовые системы содержат не только текст нормативных актов, но и научные статьи по различным вопросам (например, СПС «Консультант Плюс»). Одновременно следует обратить свое

внимание на публичные библиотеки, предоставляющие возможность доступа к электронным версиям печатных источников.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

1. Операционная система (Microsoft Windows Проприетарная)
2. Пакет офисных программ Microsoft Office .Проприетарная);
3. Архиватор (7-Zip GNU Lesser General Public License)
4. Web-браузер (Mozilla Firefox GNU Lesser General Public License);

Информационные справочные системы:

1. Автоматизированная информационная библиотечная система Marc21SQL;
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».

12. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

№ п/п	Наименование	Количество
1	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 41 (ул. Рошинская, 5)	1
	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 41	17
2	Специализированные аудитории:	
	Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа № 08 (ул. Рошинская, 5)	1
	Технические средства обучения:	
	доска интерактивная №08	1
	компьютер с программным обеспечением №08	1
	проектор №08	1
	трибуна для мультимедийного оборудования №08	1
3	Специализированные аудитории:	

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 1 (ул. Рощинская, 5)	1
---	---

Пропуцеровано и
прошито 12 листов

Зав. УМО

