

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 21.09.2023 15:19:24
Уникальный программный ключ:
8df276ee93e17c18e7bee9e7cad2d0ed9ab82473

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство)»

Институт Экономки и менеджмента
Кафедра Коммерции и сервиса

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Сервоника

Уровень образования	бакалавриат
Направление подготовки/Специальность	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)/Специализация	Управление сервис-процессами в сфере обслуживания
Срок освоения образовательной программы по очной форме обучения	4 года
Форма(-ы) обучения	Очная

Рабочая программа учебной дисциплины Сервоника основной профессиональной образовательной программы высшего образования, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 4 от 24.01.2023 г.

Разработчик(и) рабочей программы учебной дисциплины:

1. Старший преподаватель А.А.Ордынец

Заведующий кафедрой: В.Ю.Мишаков

1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Учебная дисциплина Сервионика изучается во втором семестре.

Курсовая работа/Курсовой проект – не предусмотрена

1.1. Форма промежуточной аттестации:

экзамен

1.2. Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

Учебная дисциплина Сервионика относится к обязательной части программы.

Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам:

- Менеджмент;
- Введение в специальность;
- Культурология

Результаты обучения по учебной дисциплине используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:

- Управление проектами;
- Поведение потребителей;
- Профессиональная этика и этикет;
- Основы проектной деятельности

Результаты освоения учебной дисциплины в дальнейшем будут использованы при прохождении учебной, производственной практики и выполнении выпускной квалификационной работы.

2. ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Целями освоения дисциплины «Сервионика» является:

- приобретение студентом теоретических знаний и практических навыков в сфере удовлетворения потребностей потребителей и умения находить наиболее оптимальный вариант для реализации сервисных услуг;
- формирование навыков научно-теоретического подхода к решению задач профессиональной направленности и практического их использования в дальнейшей профессиональной деятельности;
- формирование у обучающихся компетенций, установленных образовательной программой в соответствии с ФГОС ВО по данной дисциплине;

Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенций и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

2.1. Формируемые компетенции, индикаторы достижения компетенций, соотнесённые с планируемыми результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине/модулю
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной	ИД-ОПК-2.1 Использование методов планирования и организации деятельности, приемов	– Различает виды сервиса, основные концепции потребительского поведения.

3.2. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по видам занятий (заочная форма обучения)

3.3. Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (очная форма обучения)

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенци(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
Второй семестр							
ОПК-2 ИД-ОПК-2.1 ИД-ОПК-2.2 ИД-ОПК-2.3	Тема 1. Введение в предмет. Предмет и задачи сервисологии и сервисной деятельности. Человек как смысловая модель мира	6			–	7	Формы текущего контроля по дисциплине: 1. Выступление с презентацией 2. Эссе 3. Текущее компьютерное тестирование по темам
	Практическое занятие 1. Основные понятия сервионики.		6				
	Тема 2. Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей.	4			–	15	
	Практическое занятие 2. Классификация потребностей.		4				
	Тема 3. Философская антропология и современные науки о человеке. Проблема человеческого бытия.	4			–	15	
	Практическое занятие 3. Влияние социального статуса на поведение.		4				
	Тема 4. Человек как индивид и личность. Нравственная и духовная сущность человека.	4			–	15	
	Практическое занятие 4. Связь нравственного и духовного с поведением человека, как потребителя.		4				
	Тема 5. Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека.	4			–	15	
	Практическое занятие 5. Теории личности различных авторов – сравнение содержания.		4				
	Тема 6. Психодинамическое направление в теории личности и потребности человека. Потребности как реализация человеческих влечений.	4			–	15	

Планируемые (контролируемые) результаты освоения: код(ы) формируемой(ых) компетенции(й) и индикаторов достижения компетенций	Наименование разделов, тем; виды самостоятельной работы обучающегося; форма(ы) промежуточной аттестации	Виды учебной работы				Самостоятельная работа, час	Виды и формы контрольных мероприятий, обеспечивающие по совокупности текущий контроль успеваемости, включая контроль самостоятельной работы обучающегося; формы промежуточного контроля успеваемости
		Контактная работа					
		Лекции, час	Практические занятия, час	Лабораторные работы, час	Практическая подготовка, час		
	Практическое занятие 6. Индивидуальная теория личности А. Адлера.		4				
	Тема 7. Сервис и сервисная деятельность, как основы сервистики.	4			–	11	
	Практическое занятие 7. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность.		4				
	Тема 8. Поведение потребителя.	4			–	9	
	Практическое занятие 8. Услуги как элемент рыночных отношений.		4				
	Экзамен						электронное тестирование
	ИТОГО за второй семестр	34	34			112	

3.4. Структура учебной дисциплины/модуля для обучающихся по разделам и темам дисциплины: (заочная форма обучения)

3.5. Краткое содержание учебной дисциплины

№ пп	Наименование раздела и темы дисциплины	Содержание раздела (темы)
Тема 1	Введение в предмет. Предмет и задачи сервистики. Человек как смысловая модель мира	
Тема 2	Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей.	Подходы к осознанию человеческого бытия.
Тема 3	Философская антропология и современные науки о человеке. Проблема человеческого бытия.	Человек как индивид и личность.
Тема 4	Человек как индивид и личность. Нравственная и духовная сущность человека.	Различные подходы к изучению человеческой сущности, психологические теории личности.
Тема 5	Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека.	
Тема 6	Психодинамическое направление в теории личности и потребности человека. Потребности как реализация человеческих влечений.	Содержание понятия потребности. Классификация потребностей как механизм их удовлетворения.
Тема 7	Сервис и сервисная деятельность. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность.	Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей.
Тема 8	Поведение потребителя услуги как элемент рыночных отношений.	Поведение личности, как потребителя товара или услуги, с точки зрения удовлетворения его потребностей.

3.6. Организация самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа студента – обязательная часть образовательного процесса, направленная на развитие готовности к профессиональному и личностному самообразованию, на проектирование дальнейшего образовательного маршрута и профессиональной карьеры.

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине организована как совокупность аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение дисциплины.

Аудиторная самостоятельная работа обучающихся по дисциплине выполняется на учебных занятиях под руководством преподавателя и по его заданию. Аудиторная самостоятельная работа обучающихся входит в общий объем времени, отведенного учебным планом на аудиторную работу, и регламентируется расписанием учебных занятий.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская, практическая работа обучающихся, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия, расписанием учебных занятий не регламентируется.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся включает в себя:

- подготовку к лекциям, практическим занятиям, экзамену;
- изучение учебных пособий;
- изучение тем, не выносимых на лекции и практические занятия, самостоятельно;
- изучение теоретического материала по рекомендованным источникам;

- подготовка докладов, эссе;
- подготовка к тестированию;
- подготовка к промежуточной аттестации в течение семестра;
- создание презентаций по изучаемым темам и др.

Самостоятельная работа обучающихся с участием преподавателя в форме иной контактной работы предусматривает групповую и (или) индивидуальную работу с обучающимися и включает в себя:

- дискуссия,
- тестирование,
- проведение консультаций по подготовке выступлений;
- консультации по организации самостоятельного изучения отдельных тем, базовых понятий учебных дисциплины.

Перечень разделов/тем/, полностью или частично отнесенных на самостоятельное изучение с последующим контролем:

№ пп	Наименование раздела /темы дисциплины/модуля, выносимые на самостоятельное изучение	Задания для самостоятельной работы	Виды и формы контрольных мероприятий (учитываются при проведении текущего контроля)	Трудоемкость, час
Тема 1	Поведение потребителя услуги как элемент рыночных отношений.	Подготовить доклады или написать эссе на тему Поведение личности, как потребителя товара или услуги, с точки зрения удовлетворения его потребностей.	Доклад, эссе	4
Тема 2.	Социальные предпосылки возникновения и развития сервистики, как совокупности сервисологии и сервисной деятельности	Подготовить доклады или написать эссе на тему Характеристики доисторических сообществ, зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира	Доклад, эссе	48
			52	

3.7. Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

Реализация программы учебной дисциплины с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий регламентируется действующими локальными актами университета.

Применяются следующие разновидности реализации программы с использованием ЭО и ДОТ.

Вариант 2

Учебная деятельность частично проводится на онлайн-платформе за счет применения учебно-методических электронных образовательных ресурсов:

использование ЭО и ДОТ	использование ЭО и ДОТ	объем, час	включение в учебный процесс
обучение с веб-поддержкой	учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 1 категории	76	организация самостоятельной работы обучающихся
	учебно-методические электронные образовательные ресурсы университета 2 категории	34	в соответствии с расписанием текущей/промежуточной аттестации

ЭОР обеспечивают в соответствии с программой дисциплины (модуля):

- организацию самостоятельной работы обучающегося, включая контроль знаний обучающегося (самоконтроль, текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию),

- методическое сопровождение и дополнительную информационную поддержку электронного обучения (дополнительные учебные и информационно-справочные материалы).

Текущая и промежуточная аттестации по онлайн-курсу проводятся в соответствии с графиком учебного процесса и расписанием.

4. РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ, СИСТЕМА И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ

4.1. Соотнесение планируемых результатов обучения с уровнями сформированности компетенции(й).

Уровни сформированности компетенции(-й)	Итоговое количество баллов в 100-балльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Оценка в пятибалльной системе по результатам текущей и промежуточной аттестации	Показатели уровня сформированности		
			универсальной(-ых) компетенции(-й)	общепрофессиональной(-ых) компетенций	профессиональной(-ых) компетенции(-й)
				ОПК-2 ИД-ОПК-2.1 ИД-ОПК-2.2 ИД-ОПК-2.3	
высокий	85 – 100	отлично/ зачтено (отлично)/ зачтено		<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> – исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет связывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения; – показывает творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании полученных знаний; – дополняет теоретическую информацию сведениями практического характера; – способен провести целостный анализ рынка услуг в России; свободно ориентируется в 	

				учебной и профессиональной литературе; дает развернутые, исчерпывающие, профессионально грамотные ответы на вопросы, в том числе, дополнительные	
повышенный	75 – 84	хорошо/ зачтено (хорошо)/ зачтено		Обучающийся: – достаточно подробно, грамотно и по существу излагает изученный материал, приводит и раскрывает в тезисной форме основные понятия; – анализирует факторы, оказывающие влияние на развитие сервисной деятельности; – способен провести анализ рынка услуг и выявить его особенности; – допускает единичные негрубые ошибки; – достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе; – ответ отражает знание теоретического и практического материала, не допуская существенных неточностей	
базовый	41 – 74	удовлетворительно/ зачтено (удовлетворительно)/ зачтено		Обучающийся: – демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в необходимом для дальнейшего освоения ОПОП объеме; – с неточностями излагает основные факторы,	

				<p>формирующие рынок услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> – анализирует взаимодействие различных видов сервисной деятельности и нечетко способен применять эти знания в практической деятельности; – демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине; <p>отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения, допускаются грубые ошибки</p>	
низкий	0 – 40	неудовлетворительно/ не зачтено	<p>Обучающийся:</p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материала, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации; - не способен проанализировать полученные данные, - не владеет знаниями, достаточными для практического применения; ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы 		

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ, ВКЛЮЧАЯ САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине Сервионика проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине (модулю), указанных в разделе 2 настоящей программы.

5.1. Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
	Темы эссе, докладов и презентаций по дисциплине	<ol style="list-style-type: none"> 1. Развитие традиции гостеприимства в Античной культуре. 2. Формирование традиций паломнического туризма в средневековой культуре. 3. Дипломатические путешествия в Средние века как способ межкультурной коммуникации. 4. Традиции гостеприимства в европейской Средневековой культуре 5. Промышленная революция и развитие сервиса в Европе в конце XVIII–XIX вв. 6. Совершенствование системы гостеприимства и развитие ресторанного бизнеса в Европе и Америке в конце XVIII–XIX вв. 7. Развитие сервиса в Англии в конце XVIII–XIX вв. 8. Развитие туристского бизнеса в Европе в конце XVIII–XIX вв. 9. Транспортная революция и ее влияние на развитие сервиса в XIX веке. 10. Совершенствование системы обслуживания в XX веке. 11. Традиции гостеприимства Западной Европы. 12. Традиции гостеприимства Восточной Европы. 13. Традиции гостеприимства Юго-Восточной Азии. 14. Традиции гостеприимства Китая и Японии. 15. Традиции гостеприимства США и Канады. 16. Традиции гостеприимства Стран Латинской Америки. 17. Традиции гостеприимства Стран Африки. 18. Влияние реформ Петра I на развитие традиций гостеприимства в России. 19. Развитие экскурсионного дела в Российской империи в XVIII – начале XX вв. 20. Начало туристского бизнеса в России. 21. Русские туристские общества XIX – начала XX вв. 22. Совершенствование системы обслуживания в России в начале XX в. 23. Туристские организации СССР. 24. Ситуация в современной России в сфере обслуживания. 	<p>ОПК-2: ИД-ОПК-2.1 ИД-ОПК-2.2 ИД-ОПК-2.3</p>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
		<p>25. Традиции гостеприимства татарского народа.</p> <p>26. Сервис и гостеприимство в культуре древней и средневековой Руси.</p> <p>27. Зарождение Российского сервиса в XVIIIв.</p> <p>28. Влияние психоментальности русского народа на развитие сервиса.</p> <p>29. Российский сервис в XIX-началеXXвв.</p> <p>30. Специфика развития туризма в СССР.</p> <p>31. Гостиничный и ресторанный сервис в СССР.</p> <p>32. Служба быта в СССР.</p> <p>33. Курортный сервис в СССР.</p> <p>34. Тенденции сервисной деятельности в России в конце XX – начале XXI вв.</p> <p>35. Новые виды сервиса (фитнес, международный туризм и др.).</p> <p>36. Российские Интернет-сервисы.</p> <p>37. Функции туроператора.</p> <p>38. Типы туроператоров.</p> <p>39. Структура турагентского предприятия и функции его подразделений.</p> <p>40. Поставщики услуг и требования к ним.</p> <p>41. Сервис как общественное и экономическое явление.</p> <p>42. Социальные предпосылки сервисной деятельности.</p> <p>43. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.</p> <p>44. Структура и виды сервисной деятельности.</p> <p>45. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей.</p> <p>46. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности.</p> <p>47. Основы организации сервисной деятельности.</p> <p>48. Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности.</p> <p>49. Основы организации рабочих мест в индустрии моды и красоты.</p> <p>50. Организация обслуживания потребителей услуг.</p> <p>51. Способы и формы организации обслуживания оказания услуг.</p> <p>52. Основные правила обслуживания населения.</p> <p>53. Качество услуг и обслуживания.</p> <p>54. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания.</p>	

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
		<p>55. Эффективность сервисной деятельности.</p> <p>56. Этика и психология сервисной деятельности.</p> <p>57. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса.</p> <p>58. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем.</p> <p>59. Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги.</p> <p>60. Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом.</p> <p>61. Виды конфликтов и способы их разрешения.</p> <p>62. Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг.</p> <p>63. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.</p> <p>64. Функции сферы услуг.</p> <p>65. Структура сферы услуг.</p> <p>66. Классификации типов и видов услуг.</p> <p>67. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса.</p> <p>68. Место сервиса в постиндустриальном обществе.</p> <p>69. Эволюция понятий «товар» и «услуга».</p> <p>70. Определение ценности услуги.</p> <p>71. Определение потребительской среды в сфере услуг.</p> <p>72. Клиенты сферы услуг и их потребности.</p> <p>73. Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов сферы услуг.</p> <p>74. Контактная зона и ее характеристики.</p> <p>75. Работа с жалобами потребителей услуг.</p> <p>76. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.</p> <p>77. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.</p> <p>78. Понятие «качество обслуживания».</p> <p>79. Методы определения показателей качества оказания услуг.</p> <p>80. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.</p>	
	Тест	Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом	ОПК-2:

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
	по темам 1-4	<p>компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней: <ol style="list-style-type: none"> 1. Потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности 2. Потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо) 3. Физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении) 2. Какой из перечисленных продуктов в Сервисе относятся к первоначальному контакту между клиентом и предприятием: <ol style="list-style-type: none"> 1. Наглядность и узнаваемость; 2. Атмосфера; 3. Возможность заказа (бронирования) по телефону; 3. Интеллектуальные потребности – это потребности в: <ol style="list-style-type: none"> 1. Образование 2. Самовыражение 3. Пище 4. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это: <ol style="list-style-type: none"> 1.Спрос. 2.Мотивация 3.Потребность 4. Все ответы верны 5. Для какого вида деятельности характерна обязательность предложения, эластичность, удобство? 	<p>ИД-ОПК-2.1 ИД-ОПК-2.2 ИД-ОПК-2.3</p>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Личностный. 2. Индивидуальный. 3. Сервисный 	
	Тест по темам 5-8	<p>Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Верно ли, что: а) эмоции всегда направлены на какой-то предмет; б) чувства определяют настроение человека в тот или иной момент <ol style="list-style-type: none"> 1. Верно только а 2. Верно только б 3. Оба суждения верны 4. Оба суждения неверны 2. Какие из перечисленных чувств относятся к эстетическим <ol style="list-style-type: none"> 1. Долг 2. Наслаждение 3. Радость 4. Справедливость 3. Перед вами четыре окончания предложения. Один вариант — неправильный. Найдите его. Духовный мир человека... <ol style="list-style-type: none"> 1. Формируется независимо от общества 2. Воплощает его духовные потребности 3. Уникален 4. Это мир его мыслей и чувств 4. Прочитайте три предложения и укажите то, которое содержит оценку. Запишите цифры, под которыми эти предложения указаны. <ol style="list-style-type: none"> 1. Мысли — это важнейшая составляющая духовного мира. 2. Способность мыслить отличает человека от животных. 3. Размышление над проблемой, поиск её решения — занятие непростое. 5. Наиболее важным компонентом (параметром) оценки качества услуг для потребителя является: <ol style="list-style-type: none"> 1. Безопасность 2. Осязаемость 	<p>ОПК-2: ИД-ОПК-2.1 ИД-ОПК-2.2 ИД-ОПК-2.3</p>

№ пп	Формы текущего контроля	Примеры типовых заданий	Формируемая компетенция
		3. Надежность 4. Все ответы верны	

5.2. Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
Эссе	<p>Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале.</p> <p>Критерии оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соответствие содержания заявленной теме и полнота её раскрытия; – знание проблемы; – оригинальность и самостоятельность; – логическое и последовательное изложение мыслей; – умение выразить свою собственную позицию с учётом знания социальных проблем современности и ориентирования в современной социально-экономической реальности; – аргументированность (наличие убедительных фактов и доказательств). <p>По каждому критерию присваивается 1 балл.</p> <p>Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6 баллов – отлично, 4-5 баллов – хорошо, 2-3 балла – удовлетворительно, 0-1 балл – неудовлетворительно 	–	5
		–	4
		–	3
		–	2
Дискуссия	<p>Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей.</p> <p>Процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе:</p>	–	5
			4
			3
			2

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>«2» отрывочные знания</p> <p>«3» в основном верно, с ошибками</p> <p>«4» верно, с небольшими недочётами</p> <p>«5» полностью верно</p>		
Выступление с презентацией	<p>Дан полный, развернутый ответ по теме презентации, показана совокупность осознанных знаний об объекте, проявляющаяся в свободном оперировании понятиями, умении выделить существенные и несущественные его признаки, причинно-следственные связи. Обучающийся демонстрирует глубокие и прочные знания материала по теме выступления, исчерпывающе и последовательно, грамотно и логически стройно его излагает</p>	–	5
	<p>Дан полный, развернутый по теме презентации, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения дисциплины; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Обучающийся твердо знает материал по заданным вопросам, грамотно и последовательно его излагает, но допускает несущественные неточности в определениях.</p>	–	4
	<p>Дан полный, но недостаточно последовательный ответ по теме презентации, показано умение выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Ответ логичен и изложен в терминах дисциплины. Обучающийся владеет знаниями только по основному материалу, но не знает отдельных деталей и особенностей, допускает неточности и испытывает затруднения с формулировкой определений.</p>	–	3
	<p>Тема раскрыта недостаточно полно и недостаточно развернуто. Логика и последовательность изложения имеют нарушения. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. Обучающийся не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи. Обучающийся способен конкретизировать обобщенные знания только с помощью преподавателя. Обучающийся обладает фрагментарными знаниями по</p>	–	2

Наименование оценочного средства (контрольно-оценочного мероприятия)	Критерии оценивания	Шкалы оценивания		
		100-балльная система	Пятибалльная система	
	теме, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность в изложении материала			
	Тема раскрыта неполно, представляет собой разрозненные знания по теме вопроса с существенными ошибками в определениях. Присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения. Обучающийся не осознает связь понятий, теории, явления с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения. Речь неграмотная. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа обучающегося не только на поставленный вопрос, но и на другие составляющие темы презентации	–		
Тест (текущее тестирование по разделам курса)	Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за не правильный – ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом, а не какая-либо из его частей. Процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе: «2» – строго менее 40% «3» – 41-74% «4» – 75-84% «5» – 85-100%	–	5	85-100%
		–	4	75-84%
		–	3	41-74%
		–	2	строго менее 40%

5.3. Промежуточная аттестация:

Форма промежуточной аттестации	Типовые контрольные задания и иные материалы для проведения промежуточной аттестации:	Формируемая компетенция
Экзамен: Компьютерное тестирование	<ol style="list-style-type: none"> 1. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности: <ol style="list-style-type: none"> 1. Уровень развития экономики и хозяйственная система 2. Мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе 3. Общественные структуры: политические партии 2. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса: <ol style="list-style-type: none"> 1. Опрос, профессионализм, качество 	ОПК-2: ИД-ОПК-2.1 ИД-ОПК-2.2 ИД-ОПК-2.3

	<p>2. Услуга, спрос, специалист</p> <p>3. Деятельность, потребность, услуга</p> <p>3. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:</p> <p>1. Потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении</p> <p>2. Потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности</p> <p>3. Физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации</p> <p>4. Интеллектуальные потребности – это потребности в:</p> <p>1. Образование</p> <p>2. Самовыражение</p> <p>3. Пище</p> <p>5. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:</p> <p>1. Спрос.</p> <p>2. Мотивация</p> <p>3. Потребность</p> <p>4. Все ответы верны</p>	
...	...	

5.4. Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины/модуля:

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
Экзамен: компьютерное тестирование	Номинальная шкала предполагает, что за правильный ответ к каждому заданию выставляется один балл, за неправильный – ноль. В соответствии с номинальной шкалой, оценивается всё задание в целом,		5 85-100%
			4 75-84%
			3 41-74%

Форма промежуточной аттестации	Критерии оценивания	Шкалы оценивания	
Наименование оценочного средства		100-балльная система	Пятибалльная система
	<p>а не какая-либо из его частей.</p> <p>Процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе:</p> <p>«2» – менее 40%</p> <p>«3» – 41-74%</p> <p>«4» – 75-84%</p> <p>«5» – 85-100%.</p>		<p>2</p> <p>менее 40%</p>

5.5. Система оценивания результатов текущего контроля и промежуточной аттестации.

Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.

Форма контроля	100-балльная система	Пятибалльная система
Текущий контроль:		
- выступление с презентацией	–	зачтено/ не зачтено
- участие в дискуссии на практическом занятии	–	зачтено/ не зачтено
- текущее компьютерное тестирование	–	зачтено/ не зачтено
Промежуточная аттестация зачёт		зачтено/ не зачтено
Итого за дисциплину экзамен	–	неудовлетворительно /отлично

Полученный совокупный результат конвертируется в пятибалльную систему оценок в соответствии с таблицей:

100-балльная система	пятибалльная система	
	зачет с оценкой/экзамен	зачет
85 – 100 баллов	отлично зачтено (отлично)	зачтено
75 – 84 баллов	хорошо зачтено (хорошо)	
41 – 74 баллов	удовлетворительно зачтено (удовлетворительно)	
0 – 40 баллов	неудовлетворительно	не зачтено

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Реализация программы предусматривает использование в процессе обучения следующих образовательных технологий:

- проблемная лекция;
- тренингов;
- поиск и обработка информации с использованием сети Интернет;
- применение электронного обучения;
- самостоятельная работа в системе компьютерного тестирования.

7. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

8. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов используются подходы, способствующие созданию безбарьерной образовательной среды: технологии дифференциации и индивидуального обучения, применение соответствующих

методик по работе с инвалидами, использование средств дистанционного общения, проведение дополнительных индивидуальных консультаций по изучаемым теоретическим вопросам и практическим занятиям, оказание помощи при подготовке к промежуточной аттестации.

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:

Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.

Для студентов с инвалидностью или с ограниченными возможностями здоровья форма проведения текущей и промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Промежуточная аттестация по дисциплине может проводиться в несколько этапов в форме рубежного контроля по завершению изучения отдельных тем дисциплины. При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся создаются, при необходимости, фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Характеристика материально-технического обеспечения дисциплины составляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО.

Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля при обучении с использованием традиционных технологий обучения.

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
119071, г. Москва, улица Малая Калужская, дом 1, строение 1	
Аудитория №1332 для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	– Комплект учебной мебели, меловая доска, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: экран, проектор, колонки. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины
Аудитория №1330 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	– Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие

Наименование учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортзалов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.	Оснащенность учебных аудиторий, лабораторий, мастерских, библиотек, спортивных залов, помещений для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования и т.п.
	рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1339 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1329 для проведения занятий лекционного, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплект учебной мебели, технические средства обучения: наборы демонстрационного оборудования (переносной проектор, экран) и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины (лекции в виде презентаций)
Аудитория №1325: - компьютерный класс для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации; - помещение для самостоятельной работы, в том числе, научно- исследовательской, подготовки курсовых и выпускных квалификационных работ (в свободное от учебных занятия и профилактических работ время).	Комплект учебной мебели, доска меловая, технические средства обучения, служащие для представления учебной информации: 19 персональных компьютеров с подключением к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным библиотекам и в электронную информационно-образовательную среду организации
Помещения для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся
читальный зал библиотеки:	компьютерная техника; подключение к сети «Интернет»

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины при обучении с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Необходимое оборудование	Параметры	Технические требования
Персональный компьютер/ноутбук/планшет, камера, микрофон, динамики, доступ в сеть Интернет	Веб-браузер	Версия программного обеспечения не ниже: Chrome 72, Opera 59, Firefox 66, Edge 79, Яндекс.Браузер 19.3
	Операционная система	Версия программного обеспечения не ниже: Windows 7, macOS 10.12 «Sierra», Linux
	Веб-камера	640x480, 15 кадров/с
	Микрофон	любой
	Динамики (колонки или наушники)	любые
	Сеть (интернет)	Постоянная скорость не менее 192 кБит/с

Технологическое обеспечение реализации программы/модуля осуществляется с использованием элементов электронной информационно-образовательной среды университета.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/УЧЕБНОГО МОДУЛЯ

№ п/п	Автор(ы)	Наименование издания	Вид издания (учебник, УП, МП и др.)	Издательство	Год издания	Адрес сайта ЭБС или электронного ресурса	Количество экземпляров в библиотеке Университета
10.1 Основная литература, в том числе электронные издания							
1.	Коноплева Н.А.	Сервисология (человек и его потребности)	УП	Издательство "Флинта"	2013	Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/462797	–
2.	Свириденко Ю.П. Хмелев В.В.	Сервисная деятельность в обслуживании населения	УП	Издательско-торговая корпорация "Дашков и К"	2012	Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/415409	–
3.	Таранова И.В. Трухачев А.В.	Сервисология	учебник	Ставропольский государственный аграрный университет	2013	Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/514626	
10.2 Дополнительная литература, в том числе электронные издания							
1.	Романович Ж.А. Калачев С.Л.	Сервисная деятельность	Учебник	Издательско-торговая корпорация "Дашков и К"	2017	Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/430365	
2.	Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. и др.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	УП	Издательство "СЕКВОЙЯ"	2017	Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/976597	
3.	Гуревич П.С.	Проблема целостности человека	Монография	ИФ РАН	2004	Режим доступа http://znanium.com/catalog/product/346601	
10.3 Методические материалы (указания, рекомендации по освоению дисциплины авторов РГУ им. А. Н. Косыгина							
1.	Ордынец А.А.	Методические рекомендации по организацию самостоятельной работы обучающихся	Методические рекомендации	Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 12 от 08.06.21	2021		
2.	Ордынец А.А.	Сервисная деятельность	УП	Утверждено на заседании кафедры коммерции и	2019		

				сервиса, протокол № 10 от 06.05.19			
--	--	--	--	---------------------------------------	--	--	--

9. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

9.1. Ресурсы электронной библиотеки, информационно-справочные системы и профессиональные базы данных:

№ пп	Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы
1.	ЭБС «Лань» http://www.e.lanbook.com/
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» http://znanium.com/
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/
4.	ЭБС ЮРАЙТ» www.biblio-online.ru
5.	ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com/ .
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
1.	Web of Science http://webofknowledge.com/
2.	Scopus http://www.Scopus.com/
3.	Elsevier «Freedom collection» Science Direct https://www.sciencedirect.com/
4.	«SpringerNature» http://www.springernature.com/gp/librarians Платформа Springer Link: https://rd.springer.com/ Платформа Nature: https://www.nature.com/ База данных Springer Materials: http://materials.springer.com/ База данных Springer Protocols: http://www.springerprotocols.com/ База данных zbMath: https://zbmath.org/ База данных Nano: http://nano.nature.com/

9.2. Перечень программного обеспечения

№п/п	Программное обеспечение	Реквизиты подтверждающего документа/ Свободно распространяемое
1.	Windows 10 Pro, MS Office 2019	контракт № 18-ЭА-44-19 от 20.05.2019
2.	Bisagi (Process) Modeller BPMN	Свободный доступ
3.	Camunda Modeller BPMN	Свободный доступ
4.	draw.io	Свободный доступ
5.	ARIS Express	Свободный доступ

ЛИСТ УЧЕТА ОБНОВЛЕНИЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ/МОДУЛЯ

В рабочую программу учебной дисциплины/модуля внесены изменения/обновления и утверждены на заседании кафедры:

№ пп	год обновления РПД	характер изменений/обновлений с указанием раздела	номер протокола и дата заседания кафедры