|  |  |
| --- | --- |
| 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 | Экономики и менеджмента |
| Кафедра | Коммерции и сервиса |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  **УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ** | | |
| **Сервисология** | | |
| Уровень образования | бакалавриат | |
| Направление подготовки | 43.03.01 | Сервис |
| Профиль | Технологии менеджмента в сервисе | |
| Срок освоения образовательной программы по  очной форме обучения | 4 года | |
| Формы обучения | очная, заочная | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисология» основной профессиональной образовательной программы высшего образования*,* рассмотрена и одобрена на заседании кафедры, протокол № 12 от 12.06.2021 г. | | |
| Разработчик рабочей программы учебной дисциплины | | |
|  | Старший преподаватель | А.А.Ордынец |
|  |  |  |
| Заведующий кафедрой | | В.Ю.Мишаков |

# ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

* + - 1. Учебная дисциплина «Сервисология» изучается во втором семестре.
      2. Курсовая работа – не предусмотрена.

## Форма промежуточной аттестации:

экзамен

## Место учебной дисциплины в структуре ОПОП

* + - 1. Учебная дисциплина «Сервисология» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.
      2. Изучение дисциплины опирается на результаты освоения образовательной программы предыдущего уровня.
      3. Основой для освоения дисциплины являются результаты обучения по предшествующим дисциплинам и практикам в бакалавриате:
* Менеджмент;
* Культурология;
* Введение в специальность
  + - 1. Результаты обучения по учебной дисциплине, используются при изучении следующих дисциплин и прохождения практик:
    - Управление проектами;
    - Поведение потребителей;
    - Профессиональная этика и этикет;
    - Производственная практика. Преддипломная практика

# ЦЕЛИ И ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

* + - Целью освоения учебной дисциплины «Сервисология» является получение знаний одинаково значимых для направления 43.03.01, независимо от вида профессиональной деятельности, к которой готовится бакалавр. Целью освоения учебной дисциплины является приобретение студентом теоретических знаний и практических навыков в сфере удовлетворения потребностей потребителей и умения находить наиболее оптимальный вариант для реализации сервисных услуг.
      1. Результатом обучения по учебной дисциплине является овладение обучающимися знаниями, умениями, навыками и опытом деятельности, характеризующими процесс формирования компетенции и обеспечивающими достижение планируемых результатов освоения учебной дисциплины.

## 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** |
| --- | --- | --- |
| ПК-2  Способен к предоставлению услуг в условиях непосредственного взаимодействия с потребителями, партнерами, организациями | ИД-ПК-2.2  Применение методов оценки результатов процессов обслуживания потребителей | * Знает способы преодоления коммуникативных барьеров. * Умеет оценить возможности реализации собственных профессиональных целей и расставить приоритеты. * Умеет вступать во взаимодействие в целях выполнения поставленных профессиональных задач. * Рассматривает управление характеристиками воздействующих факторов и элементов культуры, мировоззренческих и поведенческих аспектов личности в соответствии с уровнем культуры. * Способен применять методы оценки результатов обслуживания потребителей в непосредственной деятельности |
| ПК-3  Способен применять методы прикладных исследований и участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности | ИД-ПК-3.1  Осуществление маркетинговых исследований рынка, потребителей, конкурентов (сбор и анализ информации о ценах на товары, работы, услуги) в сфере сервиса. | * Знает теорию формирования конъюнктуры рынка и спроса потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями. * Умеет анализировать информацию о конъюнктуре рынка и спросе потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, определять факторы, влияющие на показатели производственно-хозяйственной деятельности предприятия сферы сервиса. * Умеет вступать во взаимодействие в целях выполнения поставленных профессиональных задач. * Рассматривает управление характеристиками воздействующих факторов и элементов культуры, мировоззренческих и поведенческих аспектов личности в соответствии с уровнем культуры |

# СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Общая трудоёмкость учебной дисциплины по учебному плану составляет:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| по очной форме обучения – | 5 | **з.е.** | 180 | **час.** |
| по заочной форме обучения – | 5 | **з.е.** | 180 | **час.** |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий

## (очная форма обучения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Структура и объём дисциплины | | | | | | | | | |
| Объём дисциплины по семестрам | Форма промежуточной аттестации | Всего, час | Контактная аудиторная работа, час | | | | Самостоятельная работа обучающегося, час | | |
| Лекции, час | Практические занятия, час | Лабораторные занятия, час | Практическая подготовка, час | Курсовая работа | Самостоятельная работа обучающегося, час | Промежуточная аттестация, час |
| 3 семестр | экзамен | 180 | 34 | 34 | – | – | – | 76 | – |
| Всего |  | 180 | 34 | 34 | – | – | – | 76 | – |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по видам занятий

## (заочная форма обучения)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Структура и объём дисциплины | | | | | | | | | |
| Объем дисциплины по семестрам | Форма промежуточной аттестации | Всего, час | Контактная аудиторная работа, час | | | | Самостоятельная работа обучающегося, час | | |
| Лекции, час | Практические занятия, час | Лабораторные  занятия, час | Практическая  подготовка, час | Курсовая работа | Самостоятельная работа  обучающегося, час | Промежуточная аттестация, час |
| 2 курс | | | | | | | | | |
| зимняя  сессия |  | 108 | 10 | 10 | – | – | – | 88 | – |
| летняя сессия | экзамен | 72 | – | – | – | – | – | 63 | 9 |
| Всего | – | 180 | 10 | 10 | – | – | – | 151 | 9 |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины (очная форма обучения)

| 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 | |
|  | Третий семестр | | | | | | | | | | |
| ПК-2:  ИД-ПК-2.2  ПК-3:  ИД-ПК-3.1 | Тема 1. Введение в предмет. Предмет и задачи сервисологии. Человек как смысловая модель мира | 6 | |  | |  | | – | | 11 | Формы текущего контроля  по дисциплине:   1. Выступление с презентацией 2. Эссе 3. Текущее компьютерное тестирование по темам |
| Практическое занятие 1. Основные понятия сервисологии. |  | | 6 | |  | |  | |  |
| Тема 2. Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей. | 4 | |  | |  | | – | | 9 |
| Практическое занятие 2. Классификация потребностей. |  | | 4 | |  | |  | |  |
| Тема 3. Философская антропология и современные науки о человеке. Проблема человеческого бытия. | 4 | |  | |  | | – | | 9 |
| Практическое занятие 3. Влияние социального статуса на поведение. |  | | 4 | |  | |  | |  |
| Тема 4. Человек как индивид и личность. Нравственная и духовная сущность человека. | 4 | |  | |  | | – | | 9 |
| 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 | |  | |  | | – | | 9 |
| 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 | |  | |  | | – | | 9 |
| Практическое занятие 6. Индивидуальная теория личности А. Адлера. |  | | 4 | |  | |  | |  |
| Тема 7. Сервис и сервисная деятельность. | 4 | |  | |  | | – | | 9 |
| Практическое занятие 7. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность. |  | | 4 | |  | |  | |  |
| Тема 8. Поведение потребителя. | 4 | |  | |  | | – | | 11 |
|  | Практическое занятие 8. Услуги как элемент рыночных отношений. |  | | 4 | |  | |  | |  |  |
|  | Экзамен |  | |  | |  | |  | |  | экзамен по совокупности результатов текущего контроля успеваемости |
|  | ИТОГО | 34 | | 34 | |  | |  | | 76 |  |

## Структура учебной дисциплины для обучающихся по разделам и темам дисциплины (заочная форма обучения)

| 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 | |
|  | Второй курс Установочная сессия | | | | | | | | | | |
| ПК-2:  ИД-ПК-2.2  ПК-3:  ИД-ПК-3.1 | Тема 1. Введение в предмет. Предмет и задачи сервисологии. Человек как смысловая модель мира | 4 | |  | |  | | – | | 12 | Формы текущего контроля  по дисциплине:  тестирование |
| Практическое занятие 1. Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей. |  | | 2 | |  | | – | | 11 |
| Тема 2. Философская антропология и современные науки о человеке. Проблема человеческого бытия. | 2 | |  | |  | | – | | 11 |
| Практическое занятие 2. Человек как индивид и личность. Нравственная и духовная сущность человека. |  | | 2 | |  | | – | | 11 |
| Тема 3. Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека. | 2 | |  | |  | | – | | 11 |
| Практическое занятие 3. Психодинамическое направление в теории личности и потребности человека. Потребности как реализация человеческих влечений. |  | | 2 | |  | | – | | 10 |
| Тема 4. Сервис и сервисная деятельность. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность. | 2 | |  | |  | | – | | 10 |
| Практическое занятие 4. Поведение потребителя услуги как элемент рыночных отношений. |  | | 4 | |  | | – | | 12 |
|  | Летняя сессия |  | |  | |  | |  | |  |  |
|  | Экзамен |  | |  | |  | |  | | 9 | компьютерное тестирование,  экзамен как среднеарифметическая результатов компьютерного тестирования и оценки по индивидуальной работе |
|  | ИТОГО | 10 | | 10 | |  | |  | | 88 |  |

## Краткое содержание учебной дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № пп | Наименование раздела и темы дисциплины | Содержание раздела (темы) |
| Тема 1 | Введение в предмет. Предмет и задачи сервисологии. Человек как смысловая модель мира | Сервисология-наука о потребностях человека. |
| 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. | Потребности как реализация человеческих влечений. |
| 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. |

## 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 написанию индивидуальной работы;

консультации по организации самостоятельного изучения отдельных тем, базовых понятий учебных дисциплины.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № пп | Наименование  темы дисциплины*,*  выносимые на  самостоятельное  изучение | Задания для самостоятельной работы | Виды и формы контрольных мероприятий  (учитываются при проведении текущего контроля) | Трудоёмкость, час |
| Тема 8 | Поведение потребителя услуги как элемент рыночных отношений. | Подготовиться к дискуссии на тему: Поведение личности, как потребителя товара или услуги, с точки зрения удовлетворения его потребностей. | Презентация | 2 |

## Применение электронного обучения, дистанционных образовательных технологий

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

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

ЭОР обеспечивают в соответствии с программой дисциплины:

* 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.

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

## 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)** |
|  |  | ПК-2:  ИД-ПК-2.2  ПК-3:  ИД-ПК-3.1 |
| высокий |  | отлично/  зачтено (отлично)/  зачтено |  |  | Обучающийся:   * 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 |  | 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 |  | удовлетворительно/  зачтено (удовлетворительно)/  зачтено |  |  | Обучающийся:   * демонстрирует теоретические знания основного учебного материала дисциплины в необходимом для дальнейшего освоения ОПОП объёме; * с неточностями излагает основные факторы, формирующие рынок услуг; * анализирует взаимодействие различных видов сервисной деятельности и нечетко способен применять эти знания в практической деятельности; * демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине;   отражает знания на базовом уровне теоретического и практического материала в объёме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профилю обучения, допускаются грубые ошибки |
| низкий |  | неудовлетворительно/  не зачтено | Обучающийся:   * 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 | | |

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

* + - 1. При проведении контроля самостоятельной работы обучающихся, текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине «Сервисология» проверяется уровень сформированности у обучающихся компетенций и запланированных результатов обучения по дисциплине*,* указанных в разделе 2 настоящей программы.

## Формы текущего контроля успеваемости, примеры типовых заданий:

| № пп | Формы текущего контроля | * + - 1. Примеры типовых заданий |
| --- | --- | --- |
|  | Темы эссе, докладов и презентаций по дисциплине | 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. 25. Традиции гостеприимства татарского народа. 26. Сервис и гостеприимство в культуре древней и средневековой Руси. 27. Зарождение Российского сервиса в XVIIIв. 28. Влияние психоментальности русского народа на развитие сер­виса. 29. Российский сервис в XIX-началеXXвв. 30. Специфика развития туризма в СССР. 31. Гостиничный и ресторанный сервис в СССР. 32. Служба быта в СССР. 33. Курортный сервис в СССР. 34. Тенденции сервисной деятельности в России в конце ХХ – начале ХХI вв. 35. Новые виды сервиса (фитнес, международный туризм и др.). 36. Российские Интернет-сервисы. 37. Функции туроператора. 38. Типы туроператоров. 39. Структура турагентского предприятия и функции его подразделе­ний. 40. Поставщики услуг и требования к ним. 41. Сервис как общественное и экономическое явление. 42. Социальные предпосылки сервисной деятельности. 43. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны. 44. Структура и виды сервисной деятельности. 45. Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей. 46. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. 47. Основы организации сервисной деятельности. 48. Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности. 49. Основы организации рабочих мест в индустрии моды и красоты. 50. Организация обслуживания потребителей услуг. 51. Способы и формы организации обслуживания оказания услуг. 52. Основные правила обслуживания населения. 53. Качество услуг и обслуживания. 54. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания. 55. Эффективность сервисной деятельности. 56. Этика и психология сервисной деятельности. 57. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса. 58. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем. 59. Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и  потребителей в процессе оказания услуги. 60. Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом. 61. Виды конфликтов и способы их разрешения. 62. Особенности сервисной  деятельности в отдельных отраслевых группах услуг. 63. Понятие  «услуга»   и ее место в  сервисной деятельности. 64. Функции сферы  услуг. 65. Структура сферы  услуг. 66. Классификации типов и видов услуг. 67. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса. 68. Место сервиса в постиндустриальном  обществе. 69. Эволюция понятий «товар» и «услуга». 70. Определение ценности  услуги. 71. Определение потребительской среды в  сфере услуг. 72. Клиенты сферы услуг   и их потребности. 73. Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов сферы услуг. 74. Контактная зона и ее характеристики. 75. Работа с жалобами потребителей услуг. 76. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. 77. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания. 78. Понятие «качество обслуживания». 79. Методы определения показателей качества оказания услуг. 80. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания. 81. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг. 82. Проблемы морально-этических качеств руководителя. 83. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг. |
|  | Тест  по разделу темам 1-4 | Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже)  1. Иерархия  потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:  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:  1. Наглядность и узнаваемость;  2. Атмосфера;  3. Возможность заказа (бронирования) по телефону;  3. Интеллектуальные потребности – это потребности в:  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:   1. Спрос. 2. Мотивация 3. Потребность 4. Все ответы верны   5. Для какого вида деятельности характерна обязательность предложения, эластичность, удобство?  1. Личностный.  2. Индивидуальный.  3. Сервисный |
|  | Тест  по темам 5-8 | Вариант теста состоит из 10 заданий и формируется случайным образом компьютерной программой (примеры тестовых заданий приведены ниже) |
| 1. Верно ли, что: а) эмоции всегда направлены на ка­кой-то предмет; б) чувства определяют настроение чело­века в тот или иной момент   1. Верно только а 2. Верно только б 3. Оба суждения верны 4. Оба суждения неверны   2. Какие из перечисленных чувств относятся к эстетическим   1. Долг 2. Наслаждение 3. Радость 4. Справедливость   3. Перед вами четыре окончания предложения. Один вариант — неправильный. Найдите его. Духовный мир человека…   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.   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:   1. Безопасность 2. Осязаемость 3. Надежность 4. Все ответы верны |

## Критерии, шкалы оценивания текущего контроля успеваемости:

| **Наименование оценочного**  **средства**  **(контрольно-**  **оценочного**  **мероприятия)** | **Критерии оценивания** | **Шкалы оценивания** | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **100-балльная система** | **Пятибалльная система** | |
| Эссе | Контрольно-оценочное мероприятие проводится в письменной форме в виде эссе и оценивается по балльной шкале.  Критерии оценивания:   * 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). По каждому критерию присваивается 1 балл.   Количество набранных баллов приравнивается к пятибалльной системе следующим образом:  6 баллов – отлично,  4-5 баллов – хорошо,  2-3 балла – удовлетворительно,  0-1 балл – неудовлетворительно | – | 5 | |
| – | 4 | |
| – | 3 | |
| – | 2 | |
| Дискуссия | 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» отрывочные знания  «3» в основном верно, с ошибками  «4» верно, с небольшими недочётами  «5» полностью верно | – | 5  4  3  2 | |
| Выступление с презентацией | 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 | – | 5 | |
| 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. | – | 4 | |
| 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. | – | 3 | |
| 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 теме, слабо владеет понятийным аппаратом, нарушает последовательность в изложении материала | – | 2 | |
|  | 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 55%  «3» – 55-69%  «4» – 70-84%  «5» – 85-100% | – | 5 | 85-100% |
| – | 4 | 70-84% |
| – | 3 | 55-69% |
| – | 2 | строго менее 55% |

## Промежуточная аттестация:

|  |  |
| --- | --- |
| **Форма промежуточной**  **аттестации** | **Типовые контрольные задания и иные материалы**  **для проведения промежуточной аттестации** |
| Экзамен:  Компьютерное тестирование | 1. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:  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:  1. Опрос, профессионализм, качество  2. Услуга, спрос, специалист  3. Деятельность, потребность, услуга  3. Иерархия  потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:  1.Потребность в самореализации (самоутверждении)  потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении  2. Потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности  3. Физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в  любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации  4. Интеллектуальные потребности – это потребности в:  1. Образование  2.Самовыражение  3.Пище  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:   1. Спрос. 2. Мотивация 3. Потребность   4. Все ответы верны |

## Критерии, шкалы оценивания промежуточной аттестации учебной дисциплины:

| **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, а не какая-либо из его частей.  Процентное соотношение баллов и оценок по пятибалльной системе:  «2» – менее 55%  «3» – 55-69%  «4» – 70-84%  «5» – 85-100%. |  | 5 | 85-100% |
|  | 4 | 70-84% |
|  | 3 | 55-69% |
|  | 2 | менее 55% |

## 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 | *–* | 2/5 |

# ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

* + - 1. 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.

# ПРАКТИЧЕСКАЯ ПОДГОТОВКА

* + - 1. Практическая подготовка в рамках учебной дисциплины реализуется при проведении практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

* + - 1. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидовиспользуются 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.
      2. При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.
      3. Учебные и контрольно-измерительные материалы представляются в формах, доступных для изучения студентами с особыми образовательными потребностями с учетом нозологических групп инвалидов:
      4. Для подготовки к ответу на практическом занятии, студентам с ограниченными возможностями здоровья среднее время увеличивается по сравнению со средним временем подготовки обычного студента.
      5. 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.).
      6. 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.
      7. 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.

# МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

* + - 1. Материально-техническое обеспечение дисциплины 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, Малая Калужская улица, дом 1, стр.2** | |
| 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 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 занятии 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» |

* + - 1. 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 | 640х480, 15 кадров/с |
| Микрофон | любой |
| Динамики (колонки или наушники) | любые |
| Сеть (интернет) | Постоянная скорость не менее 192 кБит/с |

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

# УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ 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 | | | | | | | |
|  | Коноплева Н.А. | Сервисология (человек и его потребности) | УП | Издательство "Флинта" | 2013 | Режим доступа:  http://znanium.com/catalog/product/462797 | − |
|  | 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> | − |
|  | 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. 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> |  |
| 1. 3 | 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 |  |
| 1. 4 | 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 | | | | | | | |
|  | 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 |  |  |
|  | Ордынец А.А. | Сервисная деятельность | УП | Утверждено на заседании кафедры коммерции и сервиса, протокол № 10 от 06.05.19 | 2019 |  |  |

# ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

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

|  |  |
| --- | --- |
| **№ пп** | **Электронные учебные издания, электронные образовательные ресурсы** |
|  | ЭБС «Лань» <http://www.e.lanbook.com/> |
|  | «Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М»  <http://znanium.com/> |
|  | Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <http://znanium.com/> |
|  | ЭБС ЮРАЙТ» [www.biblio-online.ru](http://www.biblio-online.ru) |
|  | ООО «ИВИС» http://dlib.eastview. com/ . |
|  | **Профессиональные базы данных, информационные справочные системы** |
|  | Web of Science <http://webofknowledge.com/> |
|  | Scopus http://www. Scopus.com/ |
|  | Elsevier «Freedom collection» Science Direct  https://www.sciencedirect.com/ |
|  | «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/ |

## 

## Перечень программного обеспечения

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