

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Белгородский Валерий Савельевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 21.09.2023 15:47:43  
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	Технологии менеджмента в сервисе
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	<b>4</b>
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	<b>48</b>
			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"> <li>– 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;</li> <li>– показывает творческие способности в понимании, изложении и практическом использовании полученных знаний;</li> <li>– дополняет теоретическую информацию сведениями практического характера;</li> <li>– способен провести целостный анализ рынка услуг в России;</li> <li>свободно ориентируется в</li> </ul>	

				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"> <li>– анализирует взаимодействие различных видов сервисной деятельности и нечетко способен применять эти знания в практической деятельности;</li> <li>– демонстрирует фрагментарные знания основной учебной литературы по дисциплине;</li> </ul> <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"> <li>- демонстрирует фрагментарные знания теоретического и практического материала, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации;</li> <li>- не способен проанализировать полученные данные,</li> <li>- не владеет знаниями, достаточными для практического применения; ответ отражает отсутствие знаний на базовом уровне теоретического и практического материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы</li> </ul>		

## **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"> <li>1. Развитие традиции гостеприимства в Античной культуре.</li> <li>2. Формирование традиций паломнического туризма в средневековой культуре.</li> <li>3. Дипломатические путешествия в Средние века как способ межкультурной коммуникации.</li> <li>4. Традиции гостеприимства в европейской Средневековой культуре</li> <li>5. Промышленная революция и развитие сервиса в Европе в конце XVIII–XIX вв.</li> <li>6. Совершенствование системы гостеприимства и развитие ресторанного бизнеса в Европе и Америке в конце XVIII–XIX вв.</li> <li>7. Развитие сервиса в Англии в конце XVIII–XIX вв.</li> <li>8. Развитие туристского бизнеса в Европе в конце XVIII–XIX вв.</li> <li>9. Транспортная революция и ее влияние на развитие сервиса в XIX веке.</li> <li>10. Совершенствование системы обслуживания в XX веке.</li> <li>11. Традиции гостеприимства Западной Европы.</li> <li>12. Традиции гостеприимства Восточной Европы.</li> <li>13. Традиции гостеприимства Юго-Восточной Азии.</li> <li>14. Традиции гостеприимства Китая и Японии.</li> <li>15. Традиции гостеприимства США и Канады.</li> <li>16. Традиции гостеприимства Стран Латинской Америки.</li> <li>17. Традиции гостеприимства Стран Африки.</li> <li>18. Влияние реформ Петра I на развитие традиций гостеприимства в России.</li> <li>19. Развитие экскурсионного дела в Российской империи в XVIII – начале XX вв.</li> <li>20. Начало туристского бизнеса в России.</li> <li>21. Русские туристские общества XIX – начала XX вв.</li> <li>22. Совершенствование системы обслуживания в России в начале XX в.</li> <li>23. Туристские организации СССР.</li> <li>24. Ситуация в современной России в сфере обслуживания.</li> </ol>	<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"> <li>1. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности</li> <li>2. Потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо)</li> <li>3. Физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении)</li> </ol> </li> <li>2. Какой из перечисленных продуктов в Сервисе относятся к первоначальному контакту между клиентом и предприятием:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Наглядность и узнаваемость;</li> <li>2. Атмосфера;</li> <li>3. Возможность заказа (бронирования) по телефону;</li> </ol> </li> <li>3. Интеллектуальные потребности – это потребности в:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Образование</li> <li>2. Самовыражение</li> <li>3. Пище</li> </ol> </li> <li>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"> <li>1.Спрос.</li> <li>2.Мотивация</li> <li>3.Потребность</li> <li>4. Все ответы верны</li> </ol> </li> <li>5. Для какого вида деятельности характерна обязательность предложения, эластичность, удобство?</li> </ol>	<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"> <li>1. Личностный.</li> <li>2. Индивидуальный.</li> <li>3. Сервисный</li> </ol>	
	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"> <li>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"> <li>1. Верно только а</li> <li>2. Верно только б</li> <li>3. Оба суждения верны</li> <li>4. Оба суждения неверны</li> </ol> </li> <li>2. Какие из перечисленных чувств относятся к эстетическим             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Долг</li> <li>2. Наслаждение</li> <li>3. Радость</li> <li>4. Справедливость</li> </ol> </li> <li>3. Перед вами четыре окончания предложения. Один вариант — неправильный. Найдите его. Духовный мир человека...             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формируется независимо от общества</li> <li>2. Воплощает его духовные потребности</li> <li>3. Уникален</li> <li>4. Это мир его мыслей и чувств</li> </ol> </li> <li>4. Прочитайте три предложения и укажите то, которое содержит оценку. Запишите цифры, под которыми эти предложения указаны.             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мысли — это важнейшая составляющая духовного мира.</li> <li>2. Способность мыслить отличает человека от животных.</li> <li>3. Размышление над проблемой, поиск её решения — занятие непростое.</li> </ol> </li> <li>5. Наиболее важным компонентом (параметром) оценки качества услуг для потребителя является:             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Безопасность</li> <li>2. Осязаемость</li> </ol> </li> </ol>	<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"> <li>– соответствие содержания заявленной теме и полнота её раскрытия;</li> <li>– знание проблемы;</li> <li>– оригинальность и самостоятельность;</li> <li>– логическое и последовательное изложение мыслей;</li> <li>– умение выразить свою собственную позицию с учётом знания социальных проблем современности и ориентирования в современной социально-экономической реальности;</li> <li>– аргументированность (наличие убедительных фактов и доказательств).</li> </ul> <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"> <li>6 баллов – отлично,</li> <li>4-5 баллов – хорошо,</li> <li>2-3 балла – удовлетворительно,</li> <li>0-1 балл – неудовлетворительно</li> </ul>	–	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"> <li>1. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уровень развития экономики и хозяйственная система</li> <li>2. Мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе</li> <li>3. Общественные структуры: политические партии</li> </ol> </li> <li>2. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Опрос, профессионализм, качество</li> </ol> </li> </ol>	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.
<b>119071, г. Москва, улица Малая Калужская, дом 1, строение 1</b>	
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
<b>Помещения для самостоятельной работы обучающихся</b>	<b>Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся</b>
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: <a href="http://znanium.com/catalog/product/462797">http://znanium.com/catalog/product/462797</a>	–
2.	Свириденко Ю.П. Хмелев В.В.	Сервисная деятельность в обслуживании населения	УП	Издательско-торговая корпорация "Дашков и К"	2012	Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/415409">http://znanium.com/catalog/product/415409</a>	–
3.	Таранова И.В. Трухачев А.В.	Сервисология	учебник	Ставропольский государственный аграрный университет	2013	Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/514626">http://znanium.com/catalog/product/514626</a>	
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: <a href="http://znanium.com/catalog/product/430365">http://znanium.com/catalog/product/430365</a>	
2.	Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. и др.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	УП	Издательство "СЕКВОЙЯ"	2017	Режим доступа: <a href="http://znanium.com/catalog/product/976597">http://znanium.com/catalog/product/976597</a>	
3.	Гуревич П.С.	Проблема целостности человека	Монография	ИФ РАН	2004	Режим доступа <a href="http://znanium.com/catalog/product/346601">http://znanium.com/catalog/product/346601</a>	
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» <a href="http://www.e.lanbook.com/">http://www.e.lanbook.com/</a>
2.	«Znanium.com» научно-издательского центра «Инфра-М» <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
3.	Электронные издания «РГУ им. А.Н. Косыгина» на платформе ЭБС «Znanium.com» <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>
4.	ЭБС ЮРАЙТ» <a href="http://www.biblio-online.ru">www.biblio-online.ru</a>
5.	ООО «ИВИС» <a href="http://dlib.eastview.com/">http://dlib.eastview.com/</a> .
Профессиональные базы данных, информационные справочные системы	
1.	Web of Science <a href="http://webofknowledge.com/">http://webofknowledge.com/</a>
2.	Scopus <a href="http://www.Scopus.com/">http://www.Scopus.com/</a>
3.	Elsevier «Freedom collection» Science Direct <a href="https://www.sciencedirect.com/">https://www.sciencedirect.com/</a>
4.	«SpringerNature» <a href="http://www.springernature.com/gp/librarians">http://www.springernature.com/gp/librarians</a> Платформа Springer Link: <a href="https://rd.springer.com/">https://rd.springer.com/</a> Платформа Nature: <a href="https://www.nature.com/">https://www.nature.com/</a> База данных Springer Materials: <a href="http://materials.springer.com/">http://materials.springer.com/</a> База данных Springer Protocols: <a href="http://www.springerprotocols.com/">http://www.springerprotocols.com/</a> База данных zbMath: <a href="https://zbmath.org/">https://zbmath.org/</a> База данных Nano: <a href="http://nano.nature.com/">http://nano.nature.com/</a>

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:

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