

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«САРАТОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ»

Кафедра истории, политологии, социологии и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор,  
проректор по учебной работе



С.Н. Туманов

2017 г.

## Рабочая программа дисциплины

### «Сервисология»

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки «Сервис гостинично - ресторанных и туристических комплексов»

квалификация «бакалавр»

форма обучения – заочная

## Содержание

1. Область применения и нормативные ссылки.....	3
2. Цель и задачи освоения дисциплины.....	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины .....	4
5. Объем дисциплины.....	5
6. Структура учебной дисциплины .....	5
7. Содержание дисциплины .....	7
8. Методические указания обучающимся.....	13
9. Фонд оценочных средств .....	19
10. Перечень основной и дополнительной литературы .....	21
11. Информационное и программное обеспечение .....	23
12. Материально- техническое обеспечение дисциплины.....	23

## 1. Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям обучающегося и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину и обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов» (уровень бакалавриата), изучающих дисциплину «Сервисология».

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. №1169;
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 г. № 301;
- Основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата). профиль подготовки «Сервис гостинично – ресторанных и туристических комплексов»;
- Учебными планами Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата); профиль подготовки «Сервис гостинично – ресторанных и туристических комплексов», утвержденными в 2016 г. (для обучающихся 2016 года набора).

## 2. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Сервисология» является формирование у обучающихся комплексного подхода к пониманию сущности человека как био-социально-духовного существа; восприятия индивида как целостности; изучение индивидуальных психофизиологических особенности человека как основы запросов и потребностей человека.

Задачи дисциплины:

- формирование у обучающихся представления о человеке как социально-природном существе, его социальной сущности и биологической природе, а также видах и классификации его потребностей;
- объяснение обучающимся сущности сервисной деятельности как сферы производства, направленной на удовлетворение потребностей индивида;

- формирование у обучающихся научных представлений о становлении психики человека, ее структурных компонентах и познавательных процессах;
- формирование представлений о специфике развития мотивационной сферы личности с учетом социальных и природных факторов;
- расширение у обучающихся профессионального кругозора, формирование представлений о социальной стратификации, о выделении групповых и индивидуальных различий в потребностях и выявление на основе этого моделей поведения различных слоев общества для более эффективных результатов удовлетворения ожиданий потребителей.

### 3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисология» относится к базовой части профессионального цикла учебных планов по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично – ресторанных и туристических комплексов».

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении следующих дисциплин:

- психология сервиса;
- социология.

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Сервисная деятельность
- Менеджмент в сервисе
- Маркетинг в сервисе
- Основы предпринимательской деятельности.

### 4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает следующие компетенции:

№ п/п	Код по ФГОС	Компетенция	Приобретаемые знания, умения, навыки
1.	ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию	<b>Знать:</b> сущность основных научных категорий и понятий по дисциплине, возможности их применения для получения самостоятельных результатов в профессиональной деятельности с целью повышения уровня профессионального мастерства; <b>Уметь:</b> самостоятельно применять полученные научные знания и навыки в различных ситуациях, принимать оценки своих коллег для корректировки профессиональных качеств и успешного

			использования своих рабочих навыков; <b>Владеть:</b> навыками использования категориального аппарата сервисной деятельности для решения сложных профессиональных задач самостоятельно, для постоянного повышения профессионального мастерства и усложнения рабочих навыков.
2.	ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<b>Знать:</b> основы обеспечения потребительских услуг в контактной зоне, варианты успешного взаимодействия с клиентами в процессе предоставления услуг; <b>Уметь:</b> обеспечивать потребительские услуги в контактной зоне, предоставлять услуги путем эффективного консультирования и взаимодействия с потребителями в процессе сервиса; <b>Владеть:</b> навыками обеспечения сервиса, консультативной помощи и поддержки, предоставлению потребительских услуг в результате согласования с клиентом вида, формы и объема процесса сервиса.

## 5. Объем дисциплины

Курс 1. Семестр 1. Форма промежуточной аттестации *Экзамен*. Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы (144 часа).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
4/144	20	8/2*	12/4*	115	-	9

При организации ускоренного обучения по индивидуальному учебному плану для обучающихся, имеющих среднее профессиональное или высшее образование различных уровней, количество часов (аудиторная контактная работа), отведенных для изучения учебных дисциплин соответствующего профиля отражено в индивидуальном учебном плане (для обучающегося или группы обучающихся) с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося).

## 6. Структура учебной дисциплины

6.1. Тематический план дисциплины «Сервисология» для **заочной формы обучения:**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем	Кол-во час. на самост.		Форма контроля
-------	-----------------------------	--------------------	--	------------------------	--	----------------

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»  
 Программа дисциплины «Сервисология» для направления подготовки 43.03.01 Сервис профиль  
 подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»

			(аудиторные занятия)			работу	Конт- роль	
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия			
1.	Тема 1. Специфика сервисологии как науки	30	4	2	2	26		рефераты, доклады
2.	Тема 2. Понятие, классификации и виды человеческих потребностей	36	6	2	4/2*	30		теоретический опрос case-study.
3.	Тема 3. Понятие и виды потребителей	34	4	2/2*	2/2*	30		Лекция – беседа. Рефераты, case-study.
4.	Тема 4. Мотивация и потребление. Процесс принятия потребительских решений	35	6	2	4	29		рефераты, доклады
<b>Итого</b>		<b>144</b>	<b>20</b>	<b>8/2*</b>	<b>12/4*</b>	<b>115</b>	<b>9</b>	<b>Экзамен</b>

**Примечание:**

\* - Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия) в интерактивной форме.



## 7. Содержание дисциплины

### Тема 1. Специфика сервисологии как науки.

( 2 ) :

1. Основные понятия курса «Сервисология».
2. Цели и задачи дисциплины.
3. Функции и методы сервисологии.
3. Связь сервисологии с другими науками.

( ( 2 ) ) :

1. Основные понятия курса «Сервисология».
2. Цели и задачи дисциплины.
3. Функции и методы сервисологии.
4. Связь сервисологии с другими науками.

26 ):

1. Категории и понятия курса «Сервисология».
2. Цели и задачи предмета.
3. Функции и методы сервисологии.
4. Связь сервисологии с другими науками.

:

1. Дайте определение ключевым понятиям сервисологии: сервис, нужда / потребность, товар / услуга.
2. Что является целями и задачами предмета?
3. Определите предмет, функции и основные методы дисциплины.
4. Раскройте связь сервисологии с другими научными направлениями.

:

#### Основная:

1. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учебник. М.: Феникс, 2010. 288 с.
2. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>
3. Удальцова М.В., Наумова Е.В. Сервисология. Человек и его потребности: учебное пособие. М.: Омега-Л, 2011. 105 с.

#### Дополнительная:

1. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.
2. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2013. 176 с.
3. Орлов С.В., Дмитренко Н.А. Человек и его потребности. СПб.: Питер, 2007. 160 с.
4. Спиринов В.М. Теория потребностей. Тверь: изд-во «Триада», 2007. 343 с.
5. Туман-Никифоров А.А., Туман-Никифорова И.О. Постигание природы и сущности человека: от философской антропологии до гуманологии: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. 226 с.

## Тема 2. Понятие, классификации и виды человеческих потребностей.

(2 ) :

1. Понятие и характеристики категорий «нужда» и «потребность».
2. Виды потребностей в зарубежной психологии.
3. Классификации потребностей в работах отечественных психологов.

( /2\*): ( 4

*–case-study:*

1. Понятия «нужда» и «потребность»: общее и отличное.
2. Разновидности потребностей в зарубежной психологии.
3. Отечественные психологи о видах потребностей.
4. Работа с конкретными ситуациями по выявлению определяющих потребностей и поисках наиболее эффективных способов их удовлетворения.

(30 ):

1. Определение понятий «нужда» и «потребность».
2. Виды потребностей в зарубежной психологии.
3. Классификация потребностей А. Маслоу.
4. Классификации потребностей отечественных авторов.
5. Виды потребностей в сервисной деятельности.
6. Подготовка материала к практическим заданиям.

:

1. Чем различаются потребность и нужда?
2. Поясните суть основных характеристик потребностей.
3. Раскройте виды потребностей в работах зарубежных психологов А. Маслоу, Э. Фромма.



4. Покажите отличия классификаций потребностей в исследованиях отечественных психологов А.Н. Леонтьева, А.В. Петровского, П.А. Рудика.
5. Разъясните и поясните примерами основные потребности современного человека: витальные, материальные / духовные, информационные / рекреационные.

:

Основная:

1. Драганчук Л.С. Поведение потребителей: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 192 с.
2. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>.
3. Лукиянчук И.Н., Ульяновская О.А. Человек и его потребности. Сервисология: Учебник. М.: Академия ИЦ, 2012. 272 с.
4. Социальный капитал личности: коллективная монография / Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкий, Л.В. Марарица, Т.В. Казанцева. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 250 с.

Дополнительная:

1. Гуревич П.С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 479 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452810>.
2. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.
3. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2013. 176 с.
4. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.
5. Спирин В.М. Теория потребностей. Тверь: изд-во «Триада», 2007. 343 с.

**Тема 3. Понятие и виды потребителей.**

( 2 /2\*):

- - :

1. Понятие и виды потребления.
2. Классификации покупок.
3. Отечественные типологии потребителей.
4. Классификации потребителей в зарубежной литературе.

( /2\*): )

( 2

-case-study:

1. Характеристика роли потребления в современном обществе.
2. Классификации потребителей в российской сервисной практике.

3. Типологии потребителей в зарубежной практике.
4. Работа с типологиями потребителей: анализ их специфики и выработка стратегии поведения сотрудника с каждым.

(30 ):

1. Определение потребления.
2. Современные классификации покупок.
3. Отечественные типологии потребителей.
4. Классификации потребителей в зарубежной литературе.
5. Подготовка материала к практическим заданиям.

:

1. Определите понятия «потребление», «потребитель».
2. Охарактеризуйте основные разновидности потребления.
3. Какие виды покупок вы можете назвать?
4. Раскройте наиболее распространенную классификацию потребителей (7 типов).
5. В чем отличие видов потребителей по масштабам потребления, по месту в канале распределения товара, по виду потребления?
6. Проиллюстрируйте примерами типологии потребителей Э. Роджерса, Д. Макдональда, типологию Total Research Corporation.

:

#### Основная:

1. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учебник. М.: Феникс, 2010. 288 с.
2. Драганчук Л.С. Поведение потребителей: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 192 с.
3. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>.
4. Удальцова М.В., Наумова Е.В. Сервисология. Человек и его потребности: учебное пособие. М.: Омега-Л, 2011. 105 с.

#### Дополнительная:

1. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.
2. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2013. 176 с.
3. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.

4. Социальный капитал личности: коллективная монография / Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкий, Л.В. Марарица, Т.В. Казанцева. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 250 с.

5. Шоул Д. Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд. 2-е изд. М.: Альпина Пабл., 2016. 114 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=914165>.

#### **Тема 4. Мотивация и потребление. Процесс принятия потребительских решений.**

( 2 ) :

1. Категории решения потребителя о покупке.
2. Мотивы потребительского поведения.
3. Этапы принятия потребительского решения.
4. Современные тенденции процесса покупки.

( ) : ( 4

1. Виды принятия решений о покупке в сфере услуг.
2. Роль мотивов в поведения покупателей.
3. Стадии принятия решения потребителем о приобретении услуги.
4. Процесс покупки в современном обществе: специфика и тенденции.

(29 ):

1. Разновидности решения потребителя о покупке.
2. Мотивы поведения потребителей.
3. Этапы принятия решения о покупке.
4. Современные тенденции процесса потребления.
5. Подготовка рефератов, докладов, презентаций.

:

1. Назовите категории решения потребителя при совершении покупок.
2. Какова роль мотивов в поведении потребителя?
3. Охарактеризуйте этапы принятия потребительского решения.
4. Обозначьте особенности современных тенденций процесса покупки.

:

#### Основная:

1. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учебник. М.: Феникс, 2010. 288 с.

2. Драганчук Л.С. Поведение потребителей: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 192 с.
3. Коноплёва Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>.
4. Удальцова М.В., Наумова Е.В. Сервисология. Человек и его потребности: учебное пособие. М.: Омега-Л, 2011. 105 с.

Дополнительная:

1. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2013. 176 с.
2. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.
3. Социальный капитал личности: коллективная монография / Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкий, Л.В. Марарица, Т.В. Казанцева. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 250 с.
4. Стюарт-Котце Р. Результативность: Секреты эффективного поведения. М.: Альпина Пабли., 2016. 280 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=923504>.
5. Щербатых Ю.В. Общая психология. СПб.: Питер, 2008. 272 с.

## 8. Методические указания обучающимся

### 8.1 Методические рекомендации для обучающихся по самостоятельной работе.

Самостоятельная работа – неотъемлемая часть процесса обучения. Основным принципом организации самостоятельной работы студентов является комплексный подход, нацеливающий на формирование необходимых компетенций, развитие навыков по самостоятельному поиску и осмыслению информации, развитие личностного потенциала студентов.

Основными направлениями самостоятельной внеаудиторной работы студентов являются: подготовка к аудиторным занятиям, работа с учебной и дополнительной литературой, подготовка докладов (рефератов), составление словаря из основных понятий по курсу, выполнение заданий по конкретным темам, подготовка презентации по теме.

Важнейшим слагаемым изучения дисциплины является работа с учебной и научной литературой. Работа с литературой осуществляется поэтапно. Начинается процесс с подбора необходимой литературы. При этом обучающийся ориентируется на:

- прямые рекомендации преподавателя,
- самостоятельный поиск по ключевым словам,
- информацию, почерпнутую в уже найденных источниках (сноски, библиографические списки и т.д.).

При подборе литературы важно учитывать ее статус (учебная, научная, научно-популярная, публицистическая и т.д.) и степень новизны (многие теоретические, управленческие и государственно-политические реалии могут устаревать – появляются новые теории, изменяется нормативное регулирование, устаревают эмпирические данные).

Чтение научной литературы должно сопровождаться работой со словарями, учебниками, записями лекций. Это помогает адекватно понимать научную терминологию, актуализировать знания и полнее их использовать. Целесообразно начать изучение литературы по теме с источника, в котором интересующая проблема представлена более широко или даже целиком. Вы получите общее представление о теме и вопросах, её касающихся. Таким источником может быть даже учебник или учебное пособие.

Важной формой работы с литературой является составление конспекта. Конспект – это краткое изложение текста, приспособленное к тем задачам, для решения которых с этим текстом работают.

Теоретический текст конспектируется с учётом структуры его содержания. В процессе конспектирования выделяются понятия, категории, законы, принципы, идеи, определения, теории, гипотезы, выводы, факты и т. д. Затем выявляются связи и отношения между этими компонентами текста.

В эмпирическом тексте чаще всего представлены факты, события, ситуации, даты, статистические данные, конкретные свойства явлений и т. д.

Виды конспектирования:

- выборочное и сквозное;
- репродуктивное и продуктивное.

Каждый вид конспектирования отличается особенностями, определяющими пригодность для решения разных задач.

Формы конспектирования:

- выписки;
- составление плана;
- тезисы;
- аннотация;
- рецензия.

Технологические приёмы конспектирования:

- выписка цитат;
- пересказ "своими словами";
- выделение идей и теорий;
- критические замечания;
- собственные разъяснения;
- сравнение позиций;
- реконструкция текста в виде создания таблиц, рисунков, схем;
- описание связей и отношений и др.

## **8.2 Методические рекомендации обучающимся по подготовке к практическим (семинарским) занятиям.**

Семинарские (практические) занятия являются одной из форм аудиторной работы студентов. В комплексе с другими формами аудиторной и внеаудиторной работы семинарские (практические) занятия позволяют эффективно осваивать материал курса, целенаправленно формировать необходимые компетенции.

Подготовка к семинарскому (практическому) занятию начинается с ознакомления с методическими материалами к занятию, разрабатываемыми кафедрой: тема, перечень вопросов, основная и дополнительная литература, вопросы для самостоятельного анализа, темы докладов (рефератов).

Изучение материала к семинару следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения тем, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующие разделы в учебной литературе. Для более углубленного понимания темы рекомендуется изучение дополнительной литературы.

В результате подготовки к семинарским (практическим) занятиям студент должен:

- быть готов дать развернутый ответ по любому вопросу, включенному в план семинарского (практического) занятия,
- знать основные понятия, относящиеся к изучаемой теме,

- дополнять ответы других учащихся,
- быть осведомленным о различных точках зрения по программным вопросам, относящимся к теме занятия,
- участвовать в коллективных обсуждениях и дискуссиях.

### **8.3 Методические рекомендации обучающимся по работе на лекционных занятиях.**

Работа на лекциях является важной составной частью освоения учебной дисциплины. Этот вид деятельности предполагает не пассивное прослушивание материала, а активную, целенаправленную работу обучающегося. Данную работу можно разделить на три этапа: подготовительный, работа на лекции, обработка материала лекции.

На подготовительном этапе рекомендуется ознакомиться, исходя из программы дисциплины, с темой предстоящей лекции, уточнить соотношение темы учебной дисциплины, темы лекции и темы семинарского занятия. Эффективность восприятия лекционного материала существенно повысится, если обучающийся предварительно ознакомится с материалами из рекомендованной основной литературы. Это позволит сориентироваться в круге затрагиваемых вопросов, основных проблемах и наиболее сложных фрагментах темы.

Вторым этапом является собственно работа на лекционном занятии. Классической формой такой работы является конспектирование лекционного материала. Каждый вырабатывает свой собственный стиль конспектирования. Вместе с тем, существуют некоторые универсальные приемы, повышающие эффективность этой работы. Прежде всего нужно учитывать, что конспект – это не стенограмма лекции. Задача не в том, чтобы дословно записывать все, что говорится преподавателем, а в том, чтобы фиксировать наиболее важные моменты. Необходимо записывать тему и план лекции, рекомендации по источникам и литературе, основные понятия, а также иные дидактические элементы материала (принципы, классификации, персоналии, этапы развития и т.д.).

Важным слагаемым хорошего конспекта является организация материала. Рекомендуется единообразно оформлять и выстраивать записи. Это позволит легко ориентироваться в своих конспектах. Распространенными приемами здесь являются выделение цветом, подчеркивание (например, красным цветом выделяются основные понятия, желтым классификации, зеленым персоналии и т.д.). Желательно продумать систему сокращений наиболее часто встречающихся понятий. Важным слагаемым конспекта являются поля. Они необходимы для того, чтобы делать пометки по ходу записи, выделяя моменты, на которые необходимо обратить внимание (важные, спорные, трудные для изучения), а также записывать свои идеи и вопросы, возникшие по ходу лекции.

Следующим этапом является обработка конспекта лекции. Рекомендуется не откладывать этот этап надолго, пока в памяти сохраняется часть информации и свежи впечатления от услышанного. На этом этапе можно закончить оформление текста, дописать плохо законспектированные места, еще раз вспомнить возникшие вопросы и наметить план своей дальнейшей работы над прослушанной темой.



#### **8.4 Методические рекомендации обучающимся по работе на занятиях в интерактивной форме.**

Современное высшее образование нацелено на формирование у обучающихся навыков по применению полученных теоретических знаний, умений творчески решать поставленные задачи, вырабатывать и аргументировано отстаивать собственную позицию по спорным вопросам. Это достигается за счет использования в обучении не только пассивных, но и интерактивных форм работы. Интерактивные формы предполагают многостороннюю коммуникацию в образовательном процессе, равную возможность каждого участника повлиять на решение рассматриваемой проблемы.

При изучении дисциплины «Сервисология» предусмотрено использование следующих интерактивных форм: лекция-беседа, case-study.

*Лекция-беседа* предполагает, что преподаватель будет поддерживать активную связь с аудиторией, ставя перед ней вопросы по ходу раскрытия материала. Работа обучающихся на такой лекции будет эффективнее, если они заранее подготовятся, выяснив из программы дисциплины тему лекции и предполагаемый круг рассматриваемых вопросов, а также ознакомятся с основными проблемами, работая с учебной литературой.

На семинарских занятиях предусмотрена работа в группах (case-study), подготовка и представление докладов по теме.

*Case-study* - это вид учебного занятия, сочетающий в себе несколько методов (самостоятельная работа с научной литературой, учебной информацией, документами; анализ конкретных ситуаций; мозговой штурм; дискуссия; метод проектов и др.) и форм (практического занятия, семинара, деловой или ролевой игры и др.) обучения. Речь идет о таком виде аудиторного занятия, на котором студенты, предварительно изучив информационный пакет учебного материала (кейс), ведут коллективный поиск новых идей, а также определяют оптимальные пути, механизмы и технологии их реализации.

#### **8.5 Методические рекомендации по подготовке к докладам.**

Доклад – это одна из форм научной работы, активно используемая на семинарских занятиях по социологии. Доклад предполагает развернутое, углубленное изложение темы на основе изучения научных источников (научной литературы, документальных источников, данных социологических исследований). Доклад может иметь устную и письменную форму. Форма доклада определяется преподавателем.

Методические рекомендации к семинарским занятиям содержат не только темы докладов, но и список литературы, опираясь на которую можно подготовить качественную работу. Помимо указанной литературы Вы можете пользоваться и другими источниками, что сделает Ваши материалы более интересными и самостоятельными.

Материал доклада можно условно разделить на три части: вводная, основная и заключительная. Во вводной части обосновывается актуальность выбранной темы,

ставятся цели и задачи, характеризуется круг используемых источников. В основной части раскрывается выбранная тема. Для того чтобы материал был более логичен и хорошо воспринимался аудиторией, необходимо выделить структурные части (параграфы, разделы). В заключительной части подводятся итоги, отражающие степень выполнения поставленных задач; могут быть выделены нерешенные на данный момент проблемы, представляющие теоретический или практический интерес.

Если доклад представляется письменно, то необходимо обратить внимание на соблюдение требований к его оформлению. Письменный материал должен включать: титульный лист, содержащий все необходимые реквизиты (наименование учебного заведения; наименование кафедры, по которой подготовлен доклад; название вида данной работы («доклад»); тема доклада; учебная дисциплина, по которой подготовлен доклад; фамилия и инициалы автора, группа и факультет, где он обучается; научный руководитель, год написания); содержание (отражающее все структурные элементы материала), текст, список использованной литературы. Важным слагаемым, обеспечивающим научность представленного материала, является наличие сносок, указывающих на источники приводимой информации (мнения ученых, фактические данные). Сноски оформляются в соответствии с общими стандартными требованиями. Рекомендуемый объем текста – 5-8 страниц, выполненных на компьютере 14 кеглем через 1,5 интервал.

Подготовка доклада предполагает выступление с материалом на семинаре. Рекомендуемое время выступления – 10-15 мин. При наличии технических возможностей целесообразно подготовить презентацию материала.

### **8.6 Методические рекомендации по подготовке к экзамену.**

При подготовке к экзамену по учебной дисциплине «Сервисология» следует руководствоваться рабочей программой, что позволит четко представить круг вопросов, подлежащих изучению.

Экзамен служит формой проверки усвоения слушателями материала практических и семинарских занятий. Приобретение глубоких знаний предполагает эффективное использование различных видов учебной работы: лекционных и практических занятий, консультаций, самостоятельной работы. Более тщательной подготовкой к зачету по учебной дисциплине следует признать проработку всех пунктов содержания рабочей программы.

Прием экзамена проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения соответствующей дисциплины. Для проведения любого вида экзамена на кафедре разрабатывают и готовят следующий материал: перечень вопросов, выносимых на экзамен; необходимый справочный материал, которым разрешается пользоваться во время проведения экзамена (справочники, таблицы и прочее); средства материального обеспечения (схемы, карты, диаграммы и прочее).

В перечень включаются вопросы из различных разделов курса, позволяющие проверить и оценить теоретические знания слушателей, умение самостоятельно применять теорию для решения практических задач. Материалы, разработанные для

проведения любого вида экзамена, обсуждаются на заседании кафедры и утверждаются заведующим кафедрой.

Экзамены проводятся по билетам. Порядок проведения экзамена определяется заведующим кафедрой. По решению кафедры экзамен может проводиться методом индивидуального собеседования, в ходе которого принимающий экзамен ведет с обучающимся обсуждение одной проблемы или вопроса изученной программы. При собеседовании допускается ведение дискуссии, аргументированное отстаивание своего решения (мнения). При необходимости могут рассматриваться дополнительные вопросы, решаться задачи и примеры.

Предварительное ознакомление с билетами запрещается. По отдельным вопросам допускается проверка знаний с помощью технических средств контроля.

Количество слушателей в аудитории, где принимается экзамен, определяется решением заведующего кафедрой. На подготовку к ответу одному слушателю дается не более 30 минут.

Экзамен принимается преподавателями, ведущими занятия в группе или читающими лекции по данной дисциплине. При проведении занятий по одной дисциплине несколькими преподавателями экзамен принимается, как правило, преподавателем, читающим лекции по данному предмету. В отдельных случаях при большом количестве учебных групп у одного лектора или большой численности учебной группы с разрешения заведующего кафедрой допускается привлечение для приема экзамена других преподавателей кафедры, ведущих обучение слушателей по данной дисциплине.

## 9. Фонд оценочных средств

### 9.1. Вопросы для проведения экзамена

1. Цель, задачи, предмет и методы сервисологии.
2. Специфика сервисологии как научной дисциплины и ее основные понятия.
3. Понятие человека как социально-природного существа, его соотношение с категориями «личность» и «индивид».
4. Концепции происхождения человека: теория антропогенеза, теория божественного происхождения людей, концепция сотворения людей мировым разумом.
5. Концепции происхождения человека: научный натурализм, теория Дарвина, трудовая теория.
6. Человек и его место в мире в первобытном обществе.
7. Развитие человека и общества в эпоху первых цивилизаций.
8. Платон и Аристотель о человеческих потребностях.
9. Подходы к потребностям человека в идеях эпикуреизма и кинизма.
10. Потребности и ценности человека в стоицизме и скептицизме.
11. Система потребностей и ценностей человека в религиозных трактатах (Библия, Пять книг Моисеевых).
12. Отношение к человеку, обществу и потребностям в традициях иудаизма и христианства.
13. Представление о человеке и его потребностях в работах мыслителей Средних веков (А. Блаженный, Н. Сорский, Ф. Печерский, В. Мономах).
14. Ранний гуманизм о человеке и потребностях в трудах Д. Алигьери, Ф. Петрарки, Дж. Боккаччо.
15. Представления об общественных потребностях в трудах поздних гуманистов (Т. Мора и Н. Макиавелли).
16. Новое понимание человека и его места в мире во взглядах Б. Паскаля, Б. Спинозы, А. Смита.
17. Характеристики человека и его потребностей в произведениях Ж.-Ж. Руссо, Д. Дидро, П. Гольбаха.
18. Сущность концепций человека и потребностей во взглядах Г. Гегеля, К. Маркса, Ф. Энгельса.
19. Подход Ч. Дарвина и З. Фрейда к вопросу человеческих потребностей.
20. Современные концепции потребностей и ценностей человека: «русский космизм», теория экзистенциализма, гуманистическая концепция.
21. Понятие и виды мотива, мотиваций. Мотивационный процесс.
22. Понятие личности. Факторы, влияющие на ее формирование.
23. Структурные компоненты психики, их характеристика.
24. Понятие и основные характеристики потребностей. Потребность и нужда.

25. Виды потребностей.
26. Понятие и признаки деятельности человека. Материально-преобразовательная деятельность как разновидность.
27. Понятие и разновидности потребления.
28. Классификации потребителей.
29. Влияние личностных характеристик и жизненного стиля потребителя на формирование его потребностей.
30. Влияние восприятия, обучения, мотивации и эмоций на потребителя.
31. Воздействие культуры и субкультуры на потребителя. Домохозяйство и его роль в формировании потребностей.
32. Влияние социальной стратификации и отдельных референтных групп на потребителя.
33. Категории решения потребителя при совершении покупок. Роль мотивов в поведении потребителя.
34. Этапы принятия потребительского решения. Современные тенденции процесса покупки.

### **9.3. Примерная тематика письменных работ (реферат, доклад и др.)**

1. Основные направления социализации и образования личности в контексте сервисологии.
2. Многообразие человеческих потребностей в структуре современного сервиса.
3. Потребности в качественном обслуживании населения.
4. Свобода и счастье как основные потребности человека.
5. Структура социальных потребностей.
6. Структура социальных мотивов.
7. Возрастная динамика потребностей и мотивов.
8. Соотношение темперамента продавца и потребителя.
9. Каналы общения покупателя и продавца: вербальный, звуковой и визуальный.
10. Способы привлечения внимания в сервисной деятельности на основе ощущений и восприятий.
11. Бренд. Восприятие товара и марки. Восприятие цены.
12. Стиль жизни и модель поведения потребителя.
13. Социальная стратификация и модели поведения потребителей различных социальных групп.
14. Деятельность как вид социокультурной нормы.
15. Творчество (креативность) как потребность и вид деятельности.
16. Профессиональная деятельность и формирование потребностей.
17. Производство и формирование новых потребностей.
18. Проблема реализации потребностей в сфере занятости.
19. История возникновения и развития движения в защиту прав потребителей в РФ.

## 10. Перечень основной и дополнительной литературы

### 10.1. Основная литература

1. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учебник. М.: Феникс, 2010. 288 с.
2. Беляева Л.А. Человек и его потребности: Учебное пос. Екатеринбург: Уральск. гос. пед. Ун-т, 2009. 197 с.
3. Верещагина Л.А. Психология персонала. Потребности, мотивация и ценности. М.: Гуманитарный центр, 2012. 212 с.
4. Драганчук Л. С. Поведение потребителей: теория и практика: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2011. 196 с.
5. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>
6. Минькова Е.С. История зарубежной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: Флинта, 2013. 136 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466170>
7. Минькова Е.С. История отечественной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 152 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466171>
8. Удальцова М.В., Наумова Е.В. Сервисология. Человек и его потребности: учебное пособие. М.: Омега-Л, 2011. 105 с.
9. Швацкий А.Ю. История психологии: учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 321 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466459>

### 10.2. Дополнительная литература

1. Аникин А.В. Адам Смит. М.: Молодая гвардия, 1968. 254 с.
2. Антология мировой философии: в 4-х тт. М.: Мысль, 1969-1972. 2427 с. (1 т. (ч.1) – 578 с.; 1 т. (ч.2)– 361 с.; 2 т. – 777 с.; 3 т. – 761 с.; 4 т. - 711 с.).
3. Багдасарьян И.С., Дудкина Г.В. Формирование коммуникативной компетентности менеджера: психолого-педагогические аспекты: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2012. 128 с.
4. Гладченко А. Что надо современному потребителю? 9 тенденций // URL: <http://www.biztimes.ru/>.
5. Гольбах П. Система природы // *Гольбах П.* Избранные произведения: в 2-х тт. М.: Мысль, 1963. Т.1. 715 с.
6. Гуревич П.С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 479 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452810>.
7. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.
8. Лустина Т.Н. К вопросу о формировании лояльности персонала // Сервис Plus. 2014. №1. С.71-76.
9. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2013. 176 с.

10. Маркс К. Экономико-философские рукописи // *Маркс К., Энгельс Ф.* Сочинения. 2-е изд. М.: Политиздат, 1974. Т.42. С.41-174.
11. Меликян О.М. Поведение потребителей: Учебник. 2-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. 280 с.
12. Орлов С.В., Дмитренко Н.А. Человек и его потребности. СПб.: Питер, 2007. 160 с.
13. Реале Дж., Антисери Д. Западная философия от истоков до наших дней: в 4-х тт. / В переводе с итал. и под редакцией С А Мальцевой. СПб.: «Издательство Пневма», 2003. 2464 с. (1 т. – 336 с., 2 т. – 368 с., 3 т. – 880 с., 4 т. – 880 с.).
14. Русский космизм: антология философской мысли / Сост. С.Г. Семенова, А.Г. Гачева. М.: Педагогика-пресс, 1993.
15. Руссо Ж.-Ж. Об общественном договоре. Трактаты / Пер. с франц. М.: «КАНОН-пресс», «Кучково поле», 1998. 416 с.
16. Селивоненко О.Г. Управление социальным развитием организации: методологические основы // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. 2014. №5 (14). С.10-14.
17. Социальный капитал личности: коллективная монография / Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкий, Л.В. Марарица, Т.В. Казанцева. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 250 с.
18. Спирин В.М. Теория потребностей. Тверь: изд-во «Триада», 2007. 343 с.
19. Стюарт-Котце Р. Результативность: Секреты эффективного поведения. М.: Альпина Пабли., 2016. 280 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=923504>
20. Сухов А.Н. Основы психосоциальной работы с населением: учебное пособие. М.: ФЛИНТА, 2013. 638 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466370>
21. Туман-Никифоров А.А., Туман-Никифорова И.О. Постигание природы и сущности человека: от философской антропологии до гуманологии: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. 226 с.
22. Шоул Д. Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд. 2-е изд. М.: Альпина Пабли., 2016. 114 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=914165>
23. Щербатых Ю.В. Общая психология. СПб.: Питер, 2008. 272 с.

### 10.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Большая научная библиотека [Электронный ресурс] // URL: <http://sci-lib.com/>
2. Докусфера - электронный фонд Российской национальной библиотеки // URL: <http://leb.nlr.ru/library>
3. Электронная библиотека по гуманитарным дисциплинам «Гумер» // URL: <http://www.gumer.info/>
4. Электронная библиотека Ихтика [Электронный ресурс] // URL: <http://ihtika.net/>



5. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) [Электронный ресурс] // URL: <http://elibrary.rsl.ru/>
6. Электронная библиотека учебников [Электронный ресурс] // URL: <http://studentam.net/>
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс] // URL: <http://znanium.com>
8. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс] // URL: <http://www.biblioclub.ru/>
9. Online библиотека padaread.com [Электронный ресурс] // URL: <http://padaread.com>

## **11. Информационное и программное обеспечение**

### **11.1. Программное обеспечение**

Для успешного освоения дисциплины обучающейся используются следующие программные средства:

- Операционная система Windows или Linux
- пакет офисных программ Microsoft Office или Libre Office.

### **11.2. Информационно-справочные системы**

1. Справочная правовая система «Консультант Плюс».
2. Электронные каталоги научной библиотеки СГЮА – автоматизированная библиотечная программа ИРБИС;
3. Ресурсы электронно-библиотечной системы «ИНФРА-М»;
4. Виртуальная обучающая среда Moodle;

## **12. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

В целях обеспечения учебного процесса при необходимости используется аудитория, оборудованная мультимедийной техникой.

Для обеспечения данной дисциплины необходимы учебная аудитория для проведения лекционных и практических (семинарских) занятий, укомплектованная необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для предоставления учебной информации обучающимся – проектором для отображения презентаций (иного учебного материала), экраном или интерактивной доской.