


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Томский государственный педагогический университет»
(ТГПУ)

Утверждаю

Декан факультета экономики и управления

 И.А. Ромахина

«02» сентября 2011 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.01 СЕРВИСОЛОГИЯ

ТРУДОЕМКОСТЬ (в зачетных единицах) 3

Направление подготовки	100100.62 «Сервис»
Профиль подготовки	Сервис в торговле Сервис в индустрии моды и красоты
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр

1. Цели изучения дисциплины.

Целями освоения учебной дисциплины «Сервисология» являются формирование у студентов системы знаний по общим тенденциям развития сервисной деятельности в различных экономических системах; систематизация методологических принципов при анализе потребностей человека и их типологии; определение методов решения типовых проблем в сфере услуг; использование имеющегося опыта (отечественного и зарубежного) при анализе системы ценностей человека и ее динамики; овладеть концепцией и методологией системного подхода к управлению сервисной деятельностью; знать содержания основных процессов, составляющих предмет «Сервисология», типовых задач управления в сфере услуг и методов их решения; научиться определять основные параметры наиболее распространенных систем сферы услуг; использовать основные методы анализа сферы услуг, особенности ее функционирования в будущей профессиональной деятельности.

2. Место учебной дисциплины в структуре основной образовательной программы.

Данная дисциплина входит в раздел «Б.3.01 Сервисология». Профессиональный цикл. Базовая часть по направлению **100100.62 – Сервис**.

Для изучения дисциплины необходимы компетенции, сформированные у обучающихся в результате обучения в средней общеобразовательной школе.

3. Требования к уровню освоения программы.

В результате освоения дисциплины студент должен:

Знать:

- историческое развитие методологии сервисной деятельности;
- содержание основных технологий, применяемых в сфере услуг;
- типологию основных задач, встречающихся в практике сервисной деятельности, основные подходы к их решению и соответствующие формальные методы.
- содержание основных понятий и принципов в теории потребностей;
- содержание и алгоритмы широко применяемых методов при анализе потребительского поведения;
- методы оценки эффективности функционирования различных систем сферы услуг.

Уметь:

- с позиций системного подхода анализировать и оценивать состояние и эффективность деятельности основных типов систем сферы услуг;
- формулировать проблемы и задачи, связанные с совершенствованием деятельности систем сферы услуг, находить возможные пути и методы их решения.
- осуществлять методологически четкое экономическое обоснование принимаемых решений с учетом социальных экологических и др. существенных факторов.
- анализировать экономическое и хозяйственное состояние отдельного предприятия с позиций сервисной деятельности;
- решать частные задачи совершенствования работы систем сферы услуг различного уровня;
- оценивать затраты и эффект от внедрения современных методов в систему управления предприятий сферы услуг;
- конструктивно взаимодействовать со специалистами технического, экономического и других профилей в вопросах анализа различных систем сферы услуг;
- представлять место и роль России в решении международных проблем сервисной деятельности.

Владеть:

- навыками использования различных подходов для постановки общих и конкретных целей (задач) обеспечения эффективной сервисной деятельности предприятия;
- навыками сравнительной оценки эффективности ряда альтернативных средств и методов решения конкретных задач управления сервисной деятельностью;
- профессиональной аргументации при постановке целей и формулировке задач, связанных с реализацией профессиональных функций;
- методической и психологической готовности к изменению сферы и объектов своей профессиональной деятельности как специалиста сервисологии, взаимодействию со специалистами;
- навыками по реализации системно-комплексного подхода к управлению сервисной деятельностью;
- навыками применения персональных компьютеров для автоматизированной обработки данных при анализе и оптимизации параметров производственных процессов сервисной деятельности;
- навыками профессиональной аргументации при обосновании предлагаемых вариантов решения конкретных задач сервисной деятельности.

Данная дисциплина способствует формированию следующих компетенций, предусмотренных ФГОС-3 по направлению ВПО **100100.62 – Сервис:**

А) общекультурные (ОК):

- способность владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры (**ОК-1**);
- владение письменной и устной речью на русском языке, способен использовать профессионально ориентированную риторику, методами создания текстов, осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (**ОК-7**);
- способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений (**ОК-8**);
- на научной основе организация своего труда, оценка с большой степенью самостоятельности результатов своей деятельности, владение навыками самостоятельной работы (**ОК-11**);
- стремление к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы (**ОК-15**);
- способностью участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности (**ОК-14**);
- стремлением к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; критическому оцениванию с помощью коллег своих достоинств и недостатков, обобщению необходимых выводов (**ОК-15**);
- готовностью самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования (**ОК-16**);
- обладание культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, умение логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь (**ОК-17**);
- готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (**ОК-18**);

- умением владеть средствами самостоятельного методически правильного использования методов физического воспитания и укрепления здоровья; готовностью к достижению должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-19).

Б) профессиональные (ПК):

сервисная деятельность:

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-1);
- готовностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-2);
- готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-3);
- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-4);
- готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений (ПК-5);
- готовностью к осуществлению сквозного контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых материальных ресурсов (ПК-6);

производственно-технологическая деятельность:

- готовностью внедрять и использовать современные информационные технологии в процессе профессиональной деятельности (ПК-7);
- готовностью разрабатывать и использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации работ и услуг (ПК-8);
- готовностью к обоснованию и разработке технологии процесса сервиса, выбору ресурсов и технических средств для его реализации (ПК-9);

организационно-управленческая деятельность:

- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);
- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);
- готовностью к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

научно-исследовательская деятельность:

- готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);
- готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-14);
- способностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-15).

4. Общая трудоемкость дисциплины (модуля) 3 зачетных единиц и виды учебной работы

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом)		
	(час)	(час)		
	Всего	1 семестр	№ семестра	№ семестра
Аудиторные занятия	76	76		
Лекции	38	38		
Практические занятия (ПЗ)	38	38		

Семинары (С)				
Лабораторные работы (ЛР)				
Другие виды аудиторных занятий				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	51	51		
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля			тесты	
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом			зачет	

5. Содержание программы учебной дисциплины

5.1. Содержание учебной дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет **3 зачетных единицы (108 часов)**.

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (темы)	Аудиторные часы					Самостоятельная работа (час)
		ВСЕГО	Лекции	Практические (семинары)	Лабораторные	В т.ч. активные формы обучения (не менее 20%)	
1.	Понятие и предмет «Человек и его потребности»	8	4	4		1	6
2.	Исторический обзор основных концепций человека и его потребностей	8	4	4		1	5
3.	Потребности и потребительское поведение человека	8	4	4		1	5
4.	Классификация потребностей в философском аспекте	11	6	5		2	6
5.	Классификация потребностей в социально – психологическом аспекте	9	4	5		2	5
6.	Индивидуальные психические и физические особенности человека как основа его запросов	8	4	4		1	6
7.	Сервисная деятельность как составная часть экономики	8	4	4		2	6
8.	Сервисная деятельность и условия жизнедеятельности людей	8	4	4		1	6
9.	Сервис как система ин-	8	4	4		1	6

индивидуального обслуживания							
Итого:	76	38	38		12/21%	51	

5.2. Содержание разделов дисциплины

Тема 1. Понятие и предмет «Человек и его потребности»

Сервисология как наука о современном стиле жизни, знании потребностей индивида, семьи, общества. Место данной дисциплины среди других наук о человеке и обществе. Междисциплинарный характер содержания дисциплины. Что такое – «потребности человека». Основные понятия теории потребностей. Определение понятия «потребности человека». Взаимосвязи потребностей с ценностью и деятельностью.

Тема 2. Исторический обзор основных концепций человека и его потребностей

Человек в первобытном обществе. Первые цивилизации и «осевое время». Библия о потребностях человека. Проблема потребностей у мыслителей античности. Средние века и эпоха Возрождения. Новое время и Эпоха Просвещения. Человеческие потребности в философии XIXв. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах.

Тема 3. Потребности и потребительское поведение человека

Потребности человека и их типология. Мотивация индивидуального потребления. Потребительские ценности и потребительское поведение. Первичные, вторичные потребности. Иерархическая теория потребностей А. Маслоу, иерархия потребностей. Типология потребностей Г.А. Мюррея, три состояния потребностей: рефракторное, внушаемое, активное. Благополучие как результат удовлетворения потребностей. Детерминанты благополучия по Мюррею. Мотивация индивидуального потребления. Мотив, его содержание. Зависимость мотивов и потребностей, классификация мотивов. Мотивы достижения, моральные, социальные, их многофункциональность. Потребительские ценности и потребительское поведение. Понятие ценности. Структура ценностей. Качество социальных ценностей. Жизненный стиль как определяющий принцип в объяснении уникальности каждого индивида. Воспринимаемая полезность жизненных благ, ее зависимость от различных условий. Потребительские ценности как идея о желанном для индивида. Желание как мера ценности и предпочтений представителей различных жизненных стилей. Наиболее распространенные жизненные стили. Потребительское поведение как результат взаимодействия внутренних и внешних факторов. Содержание внутренних факторов. Содержание внешних факторов.

Тема 4. Классификация потребностей в философском аспекте

Биологические и социальные потребности. Материальные и духовные потребности. Индивидуальные и общественные потребности. Рутинные и творческие потребности

Тема 5. Классификация потребностей в социально – психологическом аспекте

Физиологические потребности. Потребность в безопасности. Потребность в любви. Потребность в уважении. Потребность в смысле жизни и самоактуализации.

Тема 6. Индивидуальные психические и физические особенности человека как основа его запросов

Индивидуализация и плюрализация жизненных стилей в современном российском обществе. Увеличение возможностей самореализации под влиянием преобразований российского общества: появление новых возрастных статусов, резкое увеличение многообразных жизненных форм и стилей, условность и подвижность профессиональной структуры, повышение роли природных (аскриптивных) статусов индивида, чрезвычайно широкое предложение в области образования, утрата социальной мобильностью своей мотивирующей силы.

Индивидуализация жизненных стилей и потребительских предпочтений. Ориентация не на традиционные социальные группы, а на множества индивидов (агрегаты), обладающих сходными потребительскими предпочтениями. Формальные признаки жизненно-стилевого подхода к предпочте-

ниям, их содержание. Типология российских потребителей по стилю жизни. Типология зарубежных потребителей по стилю жизни. Использование типологии потребителей по стилю жизни в маркетинговых коммуникациях.

Тема 7. Сервисная деятельность как составная часть экономики

Экономическая сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей

Тема 8. Сервисная деятельность и условия жизнедеятельности людей

Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений. Сервисная деятельность как часть культуры

Тема 9. Сервис как система индивидуального обслуживания

Сфера обслуживания: понятие, содержание, структура, особенности функционирования, этапы развития. Проблема индивидуализации в условиях массового сервиса.

Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей. Услуга как полезное действие и её социальная роль. Сфера услуг и особенности ее функционирования. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Услуга как полезное действие, ее особенности. Социальная роль услуги.

Специфика сервиса в области социально-бытовых услуг. Выявление спроса на данные услуги, лично-ориентированная (гуманитарная) технология их предоставления; оценка качества услуг.

5.3. Лабораторный практикум

Лабораторный практикум не предусмотрен

№п/п	№ раздела дисциплины	Наименование лабораторных работ

5.4. Образовательные технологии

В данном курсе используются, отработка практических навыков по применению механизмов управления сервисной деятельности, проектная технология, метод разработки групповых решений и проведение семинаров по темам учебных блоков дисциплины, а также организация самостоятельной работы студентов (СРС).

В процессе образовательной деятельности по данному курсу успеваемость студентов оценивается в балльно-рейтинговой системе.

На первом занятии по дисциплине у студентов первокурсников проводится входное тестирование, направленное на выявление знаний каждого студента в области сервиса и услуг.

Обучение в рамках курса предусматривает работу студентов в девяти блоках (разделах) дисциплины «Сервисология».

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература по дисциплине:

1. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учеб. пособие / Ю.Ю. Балакина. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 285 с.
2. С.В. Орлов Человек и его потребности: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2006. – 160 с.

6.2. Дополнительная литература:

1. А.Л. Садохин: Сервисология: человек и его потребности: Учебное пособие. Изд.: Омега-Л, 2009. – 141 с.
2. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество: Опыт социального исследования / Пер. с англ. М., 2009.
3. Глазьев С. Ю. Теория долгосрочного технико-экономического развития. М., 2003.
4. Глобальное сообщество: Картография постсовременного мира / Отв. ред. А. И. Неклесса. М., 2002.
5. Глобальное сообщество: Новая система координат / Отв. ред. А. И. Неклесса. СПб., 2008.
6. Интеллектуальный капитал — стратегический потенциал организации / П. В. Беспалов и др. М., 2003.
7. Кулибанова В. В. Сервисная деятельность. СПб., 2009.
8. Моисеев Н. Н. Судьба цивилизации: Путь разума. М., 2008.
9. Софина Т. Н. Сфера услуг: Трансформация в рыночной экономике. СПб., 2009.
10. Сфера услуг в России: Стат. сб. / Пред. редкол. М. Н. Сидоров. М., 2009.
11. Сфера услуг: Проблемы и перспективы развития / Под ред. акад. Ю. П. Свириденко: В4т. М., 2008.
12. Биндиченко Е. В. Состав и структура сферы услуг // Сфера услуг: Проблемы и перспективы развития / Под ред. акад. Ю. П. Свириденко: В 4 т. М., 2008.

6.3. Средства обеспечения освоения дисциплины

www.arpk.org/magaz.php?in=81641

www.bookvoed.ru «Книги» Сервисная деятельность

www.zortok.ru/4879-chelovek-i-ego-potrebnosti-servisologij.html

http://quality.eup.ru/book_main.html

<http://www.cfin.ru/management/iso9000/>

<http://standard.ru/about/aboutstandart.phtml>

<http://www.dist-cons.ru/modules/qualmanage/section4.html>

Журнал "Управление персоналом"

Научно-практический журнал «Сфера услуг: инновации и качество»

Научно-теоретический журнал «Ученые записки»

Научные журналы JDP «Сервисология»

6.4. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование раздела (темы) учебной дисциплины	Наименование материалов обучения, пакетов программного обеспечения	Наименование технических и аудиовизуальных средств, используемых с целью демонстрации материалов
1	Понятие и предмет «Человек и его потребности»	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
2	Исторический обзор основных концепций человека и его потребностей	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
3	Потребности и потребительское поведение человека	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
4	Классификация потребностей	Авторский комплект презентаций в	Оргтехника: компьютер,

	ностей в философском аспекте	формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	проектор, экран.
5	Классификация потребностей в социально – психологическом аспекте	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
6	Индивидуальные психические и физические особенности человека как основа его запросов	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
7	Сервисная деятельность как составная часть экономики	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
8	Сервисная деятельность и условия жизнедеятельности людей	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.
9	Сервис как система индивидуального обслуживания	Авторский комплект презентаций в формате PowerPoint. Материалы практических и тестовых заданий	Оргтехника: компьютер, проектор, экран.

6.5. Периодическая литература (журналы):

1. Журнал "Управление персоналом"
2. Научно-практический журнал «Сфера услуг: инновации и качество»
3. Научно-теоретический журнал «Ученые записки»
4. Научные журналы JDP «Сервисология»

7. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины.

7.1. Методические рекомендации преподавателю

Данная учебная программа освещает вопросы сервисологии с широким привлечением отечественного и зарубежного опыта. По каждой теме предполагается проведение аудиторных занятий и самостоятельной работы, т. е. чтение лекций, проведение практических занятий, разработка реферативного сообщения, вопросы для контроля знаний. Особое внимание уделяется активным формам обучения, такие как, решение задач с анализом конкретных экономических ситуаций, деловые игры.

Преподавателям семинарских занятий следует обращать внимание как на логику решения тех или иных задач, так и на экономические выводы, которые следуют из формальных моделей.

Руководитель лекционного потока осуществляет общее методическое руководство в ходе проведения курса и оказывает необходимую учебно-методическую текущую помощь преподавателям семинарских занятий.

Подготовка и проведение лекций, семинарских и практических занятий должны предусматривать определенный порядок.

Для подготовки студентов к семинарскому занятию на предыдущей лекции преподаватель должен определить основные вопросы и проблемы, выносимые на обсуждение, рекомендовать дополнительную учебную и периодическую литературу, рассказать о порядке и методике его проведения.

Литература, указанная в конце каждой темы, может быть дополнена преподавателем на основе материалов экономических журналов, газет, Интернет - ресурсов. В зависимости от подготовленности конкретной группы список можно корректировать. Учитывая специфику направления «Менеджмент», желательно использовать на занятиях материалы публикаций в периоди-

ческой печати, издания и материалы, публикуемые на сайтах Госкомстата, Министерства экономического развития и торговли, Министерства финансов и других ведомств для обсуждения наиболее важных проблем экономической политики и особенностей проявления общих закономерностей экономического развития в российской экономике.

Методы проведения семинаров весьма разнообразны и могут применяться в различных сочетаниях. Наиболее распространенными являются: вопросно-ответные, дискуссионные, научных сообщений по отдельным вопросам темы, реферирование, решение практических задач и упражнений, решение тестов, выполнение контрольных работ и другие.

Весьма важным для преподавателя является подготовка к проведению семинарского занятия.

Любое семинарское занятие следует начинать с организационного момента: установить отсутствующих и причину неявки их на занятие. Затем во вводном слове преподавателя (3-4 минуты) определяется тема занятия, его цели, задачи и порядок работы. При обсуждении проблем, вынесенных на семинар, преподаватель следит за тем, чтобы каждый из его участников извлек пользу, приобретая новые знания, или уточняя их.

Важное место занимает подведение итогов семинарского занятия: преподаватель должен не только раскрыть теоретическое значение обсуждаемых проблем, но и оценить слабые и сильные стороны выступлений. В зависимости от конкретных условий заключительное слово может быть либо по каждому из узловых вопросов, либо по занятию в целом (до 10 минут).

7.2. Методические указания для студентов

В соответствии с учебным планом соответствующей специальности дисциплина «Сервисология» изучается студентами в 1 семестре.

Успешное изучение курса требует от студентов посещения лекций, активной работы на семинарах, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с базовыми учебниками, основной и дополнительной литературой.

Запись лекции – одна из форм активной самостоятельной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки, формулы, схемы, таблицы. Сервисология как наука использует свою терминологию, категориальный, графический и экономико-математический аппараты, которыми студент должен научиться пользоваться и применять по ходу записи лекции. Культура записи лекции – один из важнейших факторов успешного и творческого овладения знаниями по современной сервисологии, а также анализу экономическим проблемам общества. Последующая работа над текстом лекции воскрешает в памяти ее содержание. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы студенты имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу.

Лекции в основном нацелены на освещение наиболее трудных и дискуссионных вопросов, а также призваны способствовать формированию навыков работы с научной литературой. Предполагается также, что студенты приходят на лекции, предварительно проработав соответствующий учебный материал по источникам, рекомендуемым программой.

Семинарское занятие по сервисологии – важнейшая форма самостоятельной работы студентов над научной, учебной и периодической литературой. Именно на семинарском занятии каждый студент имеет возможность проверить глубину усвоения учебного материала, показать знание категорий, положений и инструментов сервисологии, и уметь их применить для аргументированной и доказательной оценки различных общественных и экономических процессов и явлений, происходящих в современном мире. Участие в семинаре позволяет студенту соединить полученные теоретические знания с решением конкретных практических задач по моделированию процессов на различных уровнях экономики, давать оценку экономическим явлениям, происходящим в стране и мире.

Семинарские занятия в равной мере направлены на совершенствование индивидуальных навыков решения теоретических и прикладных задач, выработку навыков интеллектуальной работы, а также ведения дискуссий. Конкретные пропорции разных видов работы в группе, а также способы их оценки, определяются преподавателем, ведущим занятия.

При изучении каждой темы особое внимание следует уделять как количественным, так и качественным приемам, используемым при решении задач.

Для выполнения письменных домашних заданий студентам необходимо внимательно прочитать соответствующий раздел учебника и проработать аналогичные задания, рассматриваемые преподавателем на семинарских занятиях.

Основным методом обучения является самостоятельная работа студентов с учебно-методическими материалами, научной литературой, статистическими данными, информацией об экономических и общественных событиях в России.

Основной формой итогового контроля и оценки знаний студентов по сервисологии является зачет (1 семестр). На зачете студенты должны продемонстрировать не только теоретические знания, но и практические навыки пользования инструментарием сервисологии, поэтому на итоговом контроле (зачете) помимо теоретических вопросов студенту предлагается выполнить практическое задание.

Постоянная активность на занятиях, готовность ставить и обсуждать актуальные проблемы курса – залог успешной работы и положительной оценки.

8. Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

8.1. Тематика рефератов (докладов, эссе)

1. Внешняя и внутренняя структура человеческой деятельности
2. Классификация потребностей по Маслоу
3. Творческой деятельности
4. Специфика системы классификации мотивов, разработанной У. Мак-Гиром
5. Теория мотивации Мак-Клелланда
6. Общество массового потребления
7. Потребительские ценности и потребительское поведение
8. Методологические основы научного анализа сервисной деятельности
9. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики
10. Экономическая сущность сервисной деятельности
11. Позиционирование современной сферы сервиса в структуре национальной экономики
12. Способы классификации услуг
13. Общие методы оказания услуг, используемых в различных сферах человеческой деятельности
14. Модели основных сфер человеческой жизнедеятельности
15. Потребности в первобытном обществе
16. Концепция потребностей у Демокрита и Эпикура
17. Потребностей у мыслителей средневековой Европы
18. Потребности в эпоху Возрождения
19. Концепция человека и его потребности в философии Гегеля и Маркса

8.2. Вопросы и задания для самостоятельной работы, в том числе групповой самостоятельной работы обучающихся.

1. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности
2. Методы селекции обслуживаемой продукции
3. Сервисной деятельности в «потребительском обществе» и в постиндустриальном обществе

4. Демографические процессы и сервисная деятельность
5. Влияние на развитие сервисной деятельности географического фактора и типы территориального расселения людей
6. Иерархия потребностей А. Маслоу
7. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей
8. Сфера услуг и особенности ее функционирования
9. Основные виды человеческих потребностей
10. Услуга как полезное действие и её социальная роль
11. Роль средств массовой информации в формировании потребительского поведения российского потребителя.
12. Методы изучения поведения потребителя.
13. Платежеспособная потребность как социальная форма человеческих потребностей.
14. Основные теории и методы измерения потребностей.
15. Индивидуализация потребностей как форма самовыражения человека.
16. Основные теории мотивации.
17. Деформации потребительского поведения.
18. Факторы, влияющие на поведение потребителя.

8.3. Вопросы для самопроверки, диалогов, обсуждений, дискуссий, экспертиз.

1. Классификация услуг по отраслевой направленности, по целевому назначению, по формам оказания, по способу оплаты.
2. Сфера услуг как отрасль социально-экономической деятельности.
3. Особенности функционирования сфера услуг.
4. Виды предприятий и учреждений обслуживания.
5. Процесс оказания услуг и его основные элементы.
6. Сервис как система сопровождения любой основной услуги.
7. Факторы, влияющие на возрастающее значение сервисного обслуживания.
8. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.
9. Основные задачи системы сервиса.
10. Виды и формы сервиса
11. Уровень сервиса и его оценка.
12. Эффективный сервис: содержание, условия, контроль.
13. Специфика сервиса в области социально-бытовых услуг.

8.4. Примеры тестов.

№ п/п		Блок	Вопрос - Ответы	Ключ
1		1	Потребность, это	1
2		1	Желание, это...	2
3		1	Прихоть, это...	3
4		1	Нужда, это...	4
5		1	Система взглядов человека на мир в целом и свое место в мире – это...	5
6		1	Способ осуществления какой-либо деятельности, совокупность приемов и операций, это...	6
1	Ответ	1	состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия	

2	Ответ	1	внешнее выражение потребности, которая осознана человеком			
3	Ответ	1	потребность, в которой преобладает субъективный момент, каприз			
4	Ответ	1	упрощенная потребность, имеющая чисто объективный, неотлагательный и повелительный характер			
5	Ответ	1	мировоззрение			
6	Ответ	1	метод			
7		2	Что входит в понятие сервиса?			1
8		2	Что входит в понятие культура?			2
9		2	Набор характеристик, определяющих уникальность индивидуума и отличающих его от других, это...			3
10		2	Целенаправленное воздействие на человека для подготовки его к выполнению социальных функций, это...			4
11		2	Результат обработки и усвоения некоторого объема информации, откладывающейся в памяти, это...			5
12		2	Мотивы, это...			6
13		2	Мотивация, это...			7
14			Как определяется интерес?			8
1	Ответ	2	Особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг			
2	Ответ	2	Комплекс, включающий знание, вероисповедание, искусство, право, мораль, обычаи и т.д.			
3	Ответ	2	параметры личности			
4	Ответ	2	воспитание			
5	Ответ	2	образование			
6	Ответ	2	побудительные причины деятельности человека по удовлетворению потребностей			
7	Ответ	2	внутреннее побуждение человека, активизирующее поведение и предоставляющая цель и направление для этого поведения			
8	Ответ	2	Проявление социальных потребностей, как осознанное выражение отношений человека к своим потребностям и условиям их удовлетворения			
15		3	Что входит в экономический подход к определению понятия «потребности человека»?			1
16		3	Чем определяется психологический подход к определению понятия «потребности человека»?			2
17		3	Чем определяется философский подход к определению понятия «потребности человека»?			3
18		3	Что входит в понятие функции потребностей?			4
19		3	Что понимается под системой ценностей?			5
1	Ответ	3	Выделяются материальные потребности, которые могут быть удовлетворены благодаря развитию материального производства			
2	Ответ	3	Рассматривается взаимосвязь между эмоциями и потребностями человека			
3	Ответ	3	Понятие «потребность» раскрывается через понятия: «нуж-			

			да», «необходимость», «объективное», «субъективное», «деятельность», «цель», «интерес», «ценность».		
4	Ответ	3	Роль потребностей в обществе, деятельности и поведении человека		
5	Ответ	3	Совокупность оценок человеком предметов и явлений окружающего мира		
20		4	Что входит в побудительную функцию потребностей?	1	
21		4	Что входит в познавательную функцию потребностей?	2	
22		4	Что входит в оценочную функцию потребностей?	3	
23		4	Что входит в мировоззренческую функцию потребностей?	4	
1	Ответ	4	Потребности выступают как движущие силы всякой деятельности, как стимулы социального развития		
2	Ответ	4	В процессе потребления происходит познание объекта потребности, присущих ему качеств		
3	Ответ	4	Потребности служат критерием оценки предметов, видов деятельности, услуг		
4	Ответ	4	От характера и направленности потребностей зависит мировоззрение, образ жизни личности, социальной группы, класса		
24		5	Что входит в материальные ценности?	1	
25		5	Что входит в социальные ценности?	2	
26		5	Что входит в духовные ценности?	3	
27		5	Что входит в нравственные (моральные) ценности?	4	
28		5	Что входит в религиозные ценности?	5	
29		5	Что входит в эстетические ценности?	6	
30		5	Что входит в личные (индивидуальные) ценности?	7	
1	Ответ	5	Любые вещественные образования, способные удовлетворять потребности людей в пище, жилище, одежде		
2	Ответ	5	Потребностью людей в социальном статусе, в определенном уровне и качестве жизни		
3	Ответ	5	Ценности духовной жизни личности и общества		
4	Ответ	5	Провозглашаемые обществом принципы, нормы, правила поведения, образцы должной жизни и идеалы		
5	Ответ	5	Нравственные нормы и правила нравственного содержания		
6	Ответ	5	Представления людей о красоте, гармонии, совершенстве		
7	Ответ	5	Убеждения людей о жизни и приемлемом поведении		
31		6	Потребность в признании, в наличии значимого социального статуса – это...	3	
32		6	Функциональные потребности – это...	2	
33		6	Потребности во взаимопомощи, сопричастности, чувстве общности – это...	1	
34		6	Потребность, связанная с системой взглядов человека на мир в целом и свое место в этом мире – это...	4	
35		6	Потребности человека в обеспечении своего материального существования, это...	8	
36		6	Стремление человека к знанию объективных явлений, свойств	5	

			и закономерностей действительности, это...		
37		6	Потребность в защищенности, стабильности, отсутствии страха, тревоги и хаоса, это...	6	
38		6	Потребности в знаниях, творчестве – это..	9	
39		6	Потребности, вере, истине, правде – это...	10	
40		6	Использование уже произведенных предметов и услуг, причем давно устоявшимися методами, это...	7	
1	Ответ	6	социальные потребности		
2	Ответ	6	физиологические, фундаментальные (жизненные) потребности		
3	Ответ	6	потребность в уважении		
4	Ответ	6	потребность в смысле жизни и самоактуализации		
5	Ответ	6	потребность в познании		
6	Ответ	6	потребность в безопасности и здоровье		
7	Ответ	6	рутинные потребности		
8	Ответ	6	материальные потребности		
9	Ответ	6	Интеллектуальные потребности		
10	Ответ	6	Духовные потребности		

8.5. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачет)

1. Определения понятия «потребность»
2. Взаимосвязь понятия «потребность», «нужда», «желание», «прихоть»
3. Понятие и система ценностей
4. Что такое мотивы, мотивация, интерес, мировоззрение
5. Основные функции потребностей
6. Экономический подход к определению понятия «потребности человека»
7. Психологический подход к определению понятия «потребности человека»
8. Философский подход к определению понятия «потребности человека»
9. Взаимосвязь потребностей и деятельности
10. Духовная, практическая, интеллектуальная, организационная и другие виды деятельности человека
11. Интересы, убеждения, влечение и их роль в формировании мотивов деятельности
12. Материальные, Социальные, Духовные, Нравственные (моральные), Религиозные, Эстетические, Личные (индивидуальные) ценности.
13. Мотивация индивидуального потребления (значимость для жизни, социальная адекватность, место в иерархии, источник побуждения, отношение к сознанию, мотив достижения, мотив моральный, мотив социальный)
14. Рутинные и творческие потребности
15. Индивидуальные и общественные потребности
16. Материальные и духовные потребности
17. Биологические и социальные потребности
18. Сущность трех потребностей, мотивирующие человека
19. Соотношение понятий «потребность», «мотив», «мотивация».
20. Классификация услуг и сервисной деятельности
21. Тип потребления доиндустриального общества
22. Тип потребления индустриального общества
23. Тип потребления постиндустриального общества
24. Понятие логистики сервисного отклика
25. Понятие сервисной деятельности

26. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей
27. Взгляд на потребности человека с точки зрения экономики
28. Связь художественного творчества и сервисной деятельности
29. Сущность и структура социально-культурного сервиса.
30. Какие общественные и индивидуальные потребности реализуются посредством сервисной деятельности?
31. Укажите отличия труда в сфере сервиса от труда в промышленном производстве
32. Важнейшие признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления и как производства сервисных продуктов
33. Типы классификации услуг и сервисной деятельности
34. Классификация методов оказания услуг

8.6. Темы для написания курсовой работы (представляется на выбор обучающегося, если предусмотрено рабочим планом).

Не предусмотрено учебным планом

8.7. Формы контроля самостоятельной работы

Самостоятельная работа объемом 32 час предусматривает выполнение следующих заданий:

№ п/п	Тема задания	Вид контроля	Кол. часов
1	Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей	Коллоквиум	3
2	Сфера услуг и особенности ее функционирования	Контрольная работа	3
3	Основные виды человеческих потребностей	Доклады	3
4	Услуга как полезное действие и её социальная роль	Доклады	3
5	Роль средств массовой информации в формировании потребительского поведения российского потребителя.	Самостоятельная работа	3
6	Методы изучения поведения потребителя	Контрольная работа	3
7	Платежеспособная потребность как социальная форма человеческих потребностей.	Коллоквиум	3
8	Основные теории и методы измерения потребностей.	Контрольная работа	3
9	Индивидуализация потребностей как форма самовыражения человека.	Контрольная работа	2
10	Основные теории мотивации.	Доклады	2
11	Деформации потребительского поведения.	Доклады	2
12	Факторы, влияющие на поведение потребителя.	Коллоквиум	2

Направление подготовки: 100100 «Сервис»

Профиль: Сервис в индустрии моды и красоты

Б.3.01 Сервисология

Общая трудоемкость дисциплины и виды учебной работы
для студентов заочной формы обучения

Зачетных единиц - 3

Вид учебной работы	Трудоемкость (в соответствии с учебным планом) (час)	Распределение по семестрам (в соответствии с учебным планом) (час)		
	Всего 108	№1 семестр	№2 семестра	№3 семестра
Аудиторные занятия	10	10		
Лекции	6	6		
Практические занятия (ПЗ)	4	4		
Семинары (С)				
Лабораторные работы (ЛР)				
Другие виды аудиторных занятий				
Другие виды работ				
Самостоятельная работа	98	98		
Курсовой проект (работа)				
Реферат				
Расчетно-графические работы				
Формы текущего контроля				
Формы промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом	Зачет	Зачет		

Выбор содержания и структуры разделов учебной дисциплины, а также тем для самостоятельной работы для студентов заочной формы обучения определяются преподавателем (исходя из раздела 5.1)

Рейтинговая система оценки студентов

1. Бальные оценки для элементов контроля за семестр

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
Посещение лекционных занятий	4	4	4	12
Выполнение практических занятий	8	8	8	24
Эссе	9	9	10	28
Выполнение контрольных, тестовых заданий на лекциях и практических занятиях	8	8	8	24
Компонент своевременности	4	4	4	12
Итого максимум за период	33	33	34	100
Нарастающим итогом	33	66	100	100

2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Балл на дату контрольной точки	Оценка
Более 90 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	5
От 70 % до 89 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60 % до 69 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
Менее 60 % от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90-100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85-89	B (очень хорошо)
	75-84	C (хорошо)
	70-74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65-69	
	60-64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисология» составлена в соответствии с учебным планом, федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 100100.62 – Сервис.

Рабочую программу учебной дисциплины составил:
докт. физ. – мат. Наук, профессор кафедры менеджмента ФЭУ ТГПУ
Филонов Николай Григорьевич _____


(подпись)

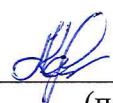
Программа дисциплины утверждена на заседании кафедры менеджмента,
протокол № 1 от «29» 08 2011 г.

Зав. кафедрой
докт. физ. – мат. наук, профессор _____ Н.Г. Филонов


(подпись)

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена методической комиссией ФЭУ ТГПУ
протокол № 1 от «2» 09 2011 г.

Председатель методической комиссии _____ А.Т. Кашенов


(подпись)

**Лист внесения изменений
в рабочую программу учебной дисциплины**

Дополнения и изменения в программу учебной дисциплины

Б.3.01 «Сервисология» по направлению «Сервис» на 2012 - 2013 учебный год.

В программу учебной дисциплины вносятся следующие изменения:

1. В пункт 6 Учебно-методическое обеспечение дисциплины внесены следующие дополнения в подпункт 6.2. Дополнительная литература:

- 1) Коноплева, Нина Алексеевна. Сервисология (человек и его потребности) [Текст]: учебное пособие / Н. А. Коноплев. - М.: Флинта [и др.], 2008. - 244, [1] с. - ISBN 9785976501195:141.00. - ISBN 9785977002547

Внесение изменений в рабочую программу учебной дисциплины утверждены на заседании кафедры менеджмента, протокол №1 от 29 августа 2012 года.

Зав. кафедрой  Н.Г. Филонов