

Документ подписан простой электронной подписью  
 Информация о владельце:  
 ФИО: Макушев Андрей Евгеньевич  
 Должность: Ректор  
 Дата подписания: 27.06.2023 13:48:04  
 Уникальный проприетарный ключ:  
 4c46f2d9dda3fafb9e57683d11e5a4257b6ddfe

# МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

## "Чувашский государственный аграрный университет"

(ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ)

Кафедра Общеобразовательных дисциплин

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной  
и научной работе



Л.М. Корнилова

14.06.2023 г.

### Б1.В.02

### Сервисология

рабочая программа дисциплины (модуля)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) Сервис в туризме

Квалификация **Бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144

в том числе:

аудиторные занятия 12

самостоятельная работа 128

часов на контроль 4

Виды контроля:

зачет с оценкой

#### Распределение часов дисциплины по курсам

| Курс              | 1   |     | Итого |     |
|-------------------|-----|-----|-------|-----|
|                   | УП  | РП  |       |     |
| Вид занятий       |     |     |       |     |
| Лекции            | 6   | 6   | 6     | 6   |
| Практические      | 6   | 6   | 6     | 6   |
| В том числе инт.  | 4   | 4   | 4     | 4   |
| Итого ауд.        | 12  | 12  | 12    | 12  |
| Контактная работа | 12  | 12  | 12    | 12  |
| Сам. работа       | 128 | 128 | 128   | 128 |
| Часы на контроль  | 4   | 4   | 4     | 4   |
| Итого             | 144 | 144 | 144   | 144 |

Программу составил(и):

*ст.пр., Сергеева Н.А.*

При разработке рабочей программы дисциплины (модуля) "Сервисология" в основу положены:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 514).
2. Учебный план: Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) Сервис в туризме, одобренный Ученым советом ФГБОУ ВО Чувашский ГАУ от 14.06.2023 г., протокол № 17.

Рабочая программа дисциплины (модуля) проходит согласование с использованием инструментов электронной информационно-образовательной среды Университета.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой Михайлова Р.В.

Заведующий выпускающей кафедрой Абросимова М.С.

Председатель методической комиссии факультета Филиппова С.П.

Директор научно-технической библиотеки Викторова В.А.

| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1                         | формирование у студентов знаний о человеке, его сущности и потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида и общества, способах подходов к потребителю в сфере услуг, изучение места и роли сервиса в удовлетворении человеческих потребностей, на освоение методических подходов к человеку в сфере сервиса транспортных средств |

| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП |                                                                                                       |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Цикл (раздел) ОПОП:                 | Б1.В                                                                                                  |
| 2.1                                 | Требования к предварительной подготовке обучающегося:                                                 |
| 2.2                                 | Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1                               | Учебная практика, ознакомительная практика                                                            |
| 2.2.2                               | Бухгалтерский финансовый учет и отчетность в сервисной деятельности                                   |
| 2.2.3                               | География международного туризма                                                                      |
| 2.2.4                               | Мировая экономика и международные отношения                                                           |
| 2.2.5                               | Экономика, организация и планирование деятельности предприятий сервиса                                |
| 2.2.6                               | Транспортные задачи в сервисе                                                                         |
| 2.2.7                               | Финансовый анализ организаций сервиса                                                                 |
| 2.2.8                               | Производственная практика, преддипломная практика                                                     |

| 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)                                                                                                       |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач                                                     |  |
| УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи                                                                                             |  |
| УК-1.2 Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи                                                                                          |  |
| УК-1.3 Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки                                                                                             |  |
| УК-1.4 Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности |  |
| УК-1.5 Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи                                                                                                                       |  |

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

|       |                                                                                                                       |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1   | Знать:                                                                                                                |
| 3.1.1 | основы поиска, критического анализа и синтеза информации, системного подхода для решения поставленных задач           |
| 3.2   | Уметь:                                                                                                                |
| 3.2.1 | применять основы поиска, критического анализа и синтеза информации, системного подхода для решения поставленных задач |
| 3.3   | Иметь навыки и (или) опыт деятельности:                                                                               |
| 3.3.1 | применения основ поиска, критического анализа и синтеза информации, системного подхода для решения поставленных задач |

| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)                       |                |       |                                    |            |            |             |                                                              |
|---------------------------------------------------------------------|----------------|-------|------------------------------------|------------|------------|-------------|--------------------------------------------------------------|
| Наименование разделов и тем /вид занятия/                           | Семестр / Курс | Часов | Компетенции                        | Литература | Инте ракт. | Прак. подг. | Примечание                                                   |
| <b>Раздел 1. Сервисология как наука и практическая деятельность</b> |                |       |                                    |            |            |             |                                                              |
| Сервисология как новая наука. Предпосылки её возникновения /Лек/    | 1              | 0.5   | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2  | 0          | 0           |                                                              |
| Сервисология как новая наука. Предпосылки её возникновения /Ср/     | 1              | 24    | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2  | 0          | 0           | Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата. |

|                                                                                           |   |     |                                    |           |   |   |                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|------------------------------------|-----------|---|---|--------------------------------------------------------------|
| Представление о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе /Лек/            | 1 | 0.5 | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 0 | 0 |                                                              |
| Представление о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе /Ср/             | 1 | 24  | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 0 | 0 | Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата. |
| <b>Раздел 2. Теории личности и ее потребностей</b>                                        |   |     |                                    |           |   |   |                                                              |
| Потребность – объективная основа и источник активности (жизнедеятельности) человека /Лек/ | 1 | 1   | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 0 | 0 |                                                              |
| Потребность – объективная основа и источник активности (жизнедеятельности) человека /Пр/  | 1 | 1   | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 0 | 0 |                                                              |
| Потребность – объективная основа и источник активности (жизнедеятельности) человека /Ср/  | 1 | 16  | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 0 | 0 | Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата. |
| Психологические теории личности и ее потребностей /Лек/                                   | 1 | 1   | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 1 | 0 | проблемная лекция                                            |
| Психологические теории личности и ее потребностей /Пр/                                    | 1 | 1   | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 0 | 0 |                                                              |
| Психологические теории личности и ее потребностей /Ср/                                    | 1 | 14  | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 0 | 0 | Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата. |
| Основные характеристики сервиса как сферы услуг /Лек/                                     | 1 | 1   | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 1 | 0 | проблемная лекция                                            |
| Основные характеристики сервиса как сферы услуг /Пр/                                      | 1 | 1   | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 0 | 0 |                                                              |
| Основные характеристики сервиса как сферы услуг /Ср/                                      | 1 | 14  | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 0 | 0 | Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата. |
| Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании /Лек/                               | 1 | 1   | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 0 | 0 |                                                              |
| Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании /Пр/                                | 1 | 1   | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 0 | 0 |                                                              |

|                                                            |   |    |                                    |           |   |   |                                                                           |
|------------------------------------------------------------|---|----|------------------------------------|-----------|---|---|---------------------------------------------------------------------------|
| Природа услуг и проблемы, возникающие при их оказании /Ср/ | 1 | 14 | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 0 | 0 | Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата.              |
| Место и роль сервиса в удовлетворении потребностей /Пр/    | 1 | 1  | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 1 | 0 | учебная дискуссия                                                         |
| Место и роль сервиса в удовлетворении потребностей /Ср/    | 1 | 12 | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 0 | 0 | Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата.              |
| Процесс принятия потребительских решений /Лек/             | 1 | 1  | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 0 | 0 |                                                                           |
| Процесс принятия потребительских решений /Пр/              | 1 | 1  | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 1 | 0 | учебная дискуссия                                                         |
| Процесс принятия потребительских решений /Ср/              | 1 | 10 | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 0 | 0 | Изучение учебного материала. Подготовка докладов и реферата. Тестирование |
| <b>Раздел 3. Контроль</b>                                  |   |    |                                    |           |   |   |                                                                           |
| Подготовка и сдача зачета с оценкой /ЗачётСОц/             | 1 | 4  | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-1.4 УК-1.5 | Л1.1 Л1.2 | 0 | 0 |                                                                           |

## 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 5.1. Примерный перечень вопросов к зачету

Вопросы для оценки знаний теоретического курса

1. Предмет, цель и задачи курса «Человек и его потребности».
2. Основные концепции гедонизма.
3. Социально-психологический портрет человека-потребителя.
4. Человек как природное существо.
5. Человек как социальное существо.
6. Основные концепции философии, религии, психологии о целостности человека.
7. Сознание. Самосознание. Понятие совести.
8. Биологическое бытие человека.
9. Общественное бытие человека.
10. Духовное бытие человека.
11. Сущность человека.
12. Понятие деятельности и поведения.
13. Психическая регуляция поведения и деятельности.
14. Личность способ бытия человека в обществе.
15. Понятие акта деятельности.
16. Структура акта деятельности.
17. Активность личности и ее источники.
18. Гедонизм и гедонистические потребности.
19. Квазипотребности и особенности их формирования.
20. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда,
21. Двухфакторная теория Ф. Герцберга, К. Алдерфера.
22. Теории ожидания К. Левина.
23. Предпочтения и ожидания В. Врума.
24. Теория справедливости С. Адамса, Модель Портера, Лоулера, Теория "X" и "Y" Д. МакГрегора и другие.
25. Этнические потребности человека.

26. Сходства и различия в детерминации поведения животных и человека.
27. Потребность как нужда.
28. Потребность как предмет удовлетворения нужды.
29. Потребность как ценность.
30. Потребность как необходимость.
31. Потребность как состояние.
32. Вторичные потребности личности.
33. Этапы формирования потребностей.
34. Классификация потребностей.
35. Характеристики и индивидуальная выраженность потребностей.
36. Иерархия потребностей.
37. Теория самоактуализации А.Маслоу.
38. Потребности сферы сервиса и туризма.
39. Механизм актуализации потребностей по И.П.Павлову.
40. Две формы проявления потребностей по И.П.Павлову.
41. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Вопросы на оценку понимания/умений студента

1. Понятие о человеке в философии и психологии.
2. Понимание человека в исторической ретроспективе. Обзор эпох.
3. Антропологические воззрения в древнеиндийской философии и Древнем Китае (Конфуцианство и даосизм).
4. Понимание человека и его потребностей в античности. Фило-софская этика Сократа. Материалистический монизм Демокрита
5. Антропологический дуализм Платона.
6. Сущность человека и его потребностей у Аристотеля, Сенеки, Аристипа, Платона.
7. Представление о человеке в Средние века.
8. Идеи гедонизма во взглядах на потребности человека (Эпикур, Лукреций Кар).
9. Экономические теории потребностей (А. Смит, Д. Рикардо).
10. Взгляды на человека и его потребности в Новое время и эпоху просвещения (Паскаль, Ламетри, Бэкон, Гоббс, Локк, Монтескье, Вольтер, Руссо, Гольбах).
11. Немецкая классическая философия о человеке и его потребностях (Кант, Гегель, Фейербах).
12. Антропологическая концепция марксизма.
13. Потребности человека в теориях русских революционных мыслителей (Радищев, Пестель, Ломоносов, Чернышевский и др.).
14. Объект изучения сервисологии – человек в пространстве и времени.
15. Человек как социально-природное существо. Соотношение биологического и социального в человеке.
16. Сущность человека. Понятие о деятельностной сущности человека.
17. Понятие и общие характеристики индивида.
18. Понятие личность, «ролевой веер», исторический ракурс.
19. Личность и индивидуальность. Определение. Соотношение двух понятий.
20. Понятие деятельности. Социально-деятельностная сущность человека.
21. Теории личности о человеке и его потребностях (З.Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм, А.Маслоу).
22. Основные компоненты теорий личности: структура, мотива-ция, развитие, психическое здоровье, психопатология.
23. Основные положения теорий личности: свобода – детерми-низм; гомеостаз – гетеростаз; проактивность – реактивность. Теории Фрейда, Фромма и др. в контексте этих положений.
24. Психодинамическая теория личности З.Фрейда: основные по-ложения, структура личности по Фрейду, взгляд на истоки потребно-стей.
25. Гуманистическая теория личности Э. Фромма Экзистенциаль-ные потребности человека по Фромму.
- Продуктивный и непродуктив-ный типы личности.
26. Концепция человека у К. Хорни, значение детских пережива-ний в формировании личности и ее потребностей.
- Десять невротиче-ских потребностей личности.
27. Теория личности Роттера: значение потребностей, шесть кате-горий потребностей.
28. Гуманистическое направление в психологии. Основные поло-жения теории А.Маслоу.
29. Мотивация и иерархия потребностей по А.Маслоу.
30. Иерархия потребностей по А.Маслоу: физиологические по-требности, потребности в безопасности и защите.
31. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в принад-лежности и любви. Дефицитарная и бытийная любовь.
32. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в самоува-жении. Фрустрация этой потребности.
33. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в самоак-туализации: понятие и особенности самоактуализирующей личности.
34. Бытийные мотивы и основные метапотребности по А. Маслоу.
35. Структурный анализ системы потребностей. Основные клас-сификации потребностей. (Бестужев – Лада, Обуховский, Чхартишви-ли и др.).
36. Классификация потребностей. Пять подуровней потребностей.
37. Сервисная деятельность, ее сущность. Понятие об услугах их классификация.
38. Понятие об услугах и их качестве. Культура обслуживания в сфере сервиса.
39. Психологическая культура сервиса. Типология потребителя и работника сферы сервиса на основе их

|     |                                                                                                                             |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | темперамента. Особенности взаимодействия.                                                                                   |
| 40. | Структура бытового обслуживания. Совершение заказа в сфе-ре услуг. Этапы. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. |
| 41. | Поведение потребителя в процессе принятия решений. Задачи специалиста сервиса в процессе удовлетворения потребностей.       |
| 42. | Покупательский процесс. Четыре этапа процесса потребления.                                                                  |
| 43. | Типология потребителя. Когнитивный потребитель.                                                                             |
| 44. | Типология потребителя. Независимый потребитель.                                                                             |
| 45. | Потребители новаторы.                                                                                                       |
| 46. | Самовосприятие и его влияние на поведение потребителя.                                                                      |
| 47. | Модель поведения потребителя. Внешние факторы.                                                                              |
| 48. | Модель поведения потребителя. Личностные факторы.                                                                           |
| 49. | Основные классификации потребителей.                                                                                        |
| 50. | Классификация покупателей Макдональда.                                                                                      |
| 51. | Тип личности и покупательское поведение.                                                                                    |
| 52. | Модель поведения потребителя. Психологические факторы.                                                                      |
| 53. | Сервис как сфера услуг. Понятие услуги, их классификация.                                                                   |
| 54. | Качество услуги. Психологическая культура сервиса.                                                                          |
| 55. | Сервис услуг. Услуга как форма общения.                                                                                     |
| 56. | Принципы и правила психологического влияния на потребите-ля.                                                                |
| 57. | Особенности функционирования сферы услуг.                                                                                   |
| 58. | Основные классы и соответствующие им сферы услуг.                                                                           |
| 59. | Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Четыре вида сервиса.                                   |
| 60. | Правила эффективного сервиса.                                                                                               |
| 61. | Участники решения о покупке в социально-бытовой сфере.                                                                      |

## 5.2. Примерный перечень вопросов к экзамену

Не предусмотрено учебным планом

## 5.3. Тематика курсовых работ (курсовых проектов)

Не предусмотрено учебным планом

## 5.4. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля

Тематика рефератов, докладов

1. Предмет и сферы применения психодиагностики.
2. Структура современной психодиагностики.
3. Тестовая компетентность и этические нормы психодиагностики.
4. Сервисология ведущих социальных тенденций.
5. Уровни психологического исследования.
6. Истоки и предыстория психодиагностики.
7. Становление психометрии.
8. Индивидуальное и групповое тестирование.
9. Внетестовые диагностические методики.
10. Основные диагностические подходы.
11. Типы диагностических методик.
12. Параметры эффективности тестов.
13. Критериально-ориентированные тесты.
14. Компьютерная диагностика.
15. Сервисология индивидуальности.
16. Методы изучения психофизиологических особенностей
17. Методы изучения индивидуально-личностных свойств.
18. Диагностика интеллектуального уровня.
19. Диагностика структуры интеллекта.
20. Диагностика индивидуального стиля интеллектуальной деятельности.
21. Диагностика творческих способностей.
22. Диагностика способностей.
23. Тесты достижений.
24. Диагностика профессионально важных свойств.
25. Диагностика мотивации.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1. Рекомендуемая литература

#### 6.1.1. Основная литература

|  | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
|--|---------------------|----------|-------------------|----------|
|--|---------------------|----------|-------------------|----------|

|      | Авторы, составители                | Заглавие                                                                           | Издательство, год    | Колич-во           |
|------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|
| Л1.1 | Коноплева Н. А.                    | Сервисология: учебное пособие                                                      | М.: ФЛИНТА, 2013     | Электронный ресурс |
| Л1.2 | Виноградова М. В.,<br>Панина З. И. | Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие | М.: Дашков и К, 2014 | Электронный ресурс |

### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

|          |                                                       |
|----------|-------------------------------------------------------|
| 6.3.1.1  | OC Windows XP                                         |
| 6.3.1.2  | VisualStudio 2015                                     |
| 6.3.1.3  | Справочная правовая система КонсультантПлюс           |
| 6.3.1.4  | MozillaThunderbird                                    |
| 6.3.1.5  | OC Windows 8                                          |
| 6.3.1.6  | OC Windows 7                                          |
| 6.3.1.7  | OC Windows Vista                                      |
| 6.3.1.8  | LibreOffice                                           |
| 6.3.1.9  | Электронный периодический справочник «Система Гарант» |
| 6.3.1.10 | SuperNovaReaderMagnifier                              |

### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6.3.2.1 | Национальная электронная библиотека. Доступ посредством использования сети «Интернет» на 32 терминала доступа. <a href="https://нэб.рф/">https://нэб.рф/</a>                                                                                                                                                                               |
| 6.3.2.2 | Электронная система «Госфинансы». Полнотекстовая электронная система, постоянно пополняемая. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. <a href="http://www.gosfinansy.ru/">http://www.gosfinansy.ru/</a>                                |
| 6.3.2.3 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6.3.2.4 | Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM. Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. <a href="http://znanium.com/">http://znanium.com/</a>            |
| 6.3.2.5 | Электронная библиотечная система издательства «Лань». Полнотекстовая электронная библиотека. Индивидуальный неограниченный доступ через фиксированный внешний IP адрес академии неограниченному количеству пользователей из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет. <a href="http://e.lanbook.com">http://e.lanbook.com</a> |

## 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Аудитория | Вид работ | Назначение                           | Оснащенность                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|-----------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 204       |           | Учебная аудитория                    | Доска классная (1 шт.), столы ученические (19 шт.), стулья (38 шт.), стол преподавателя (1 шт.), стул преподавателя (1 шт.), демонстрационное оборудование (экран Lumien Eco Picture LEP-100102 (1 шт.), проектор Toshiba x2000 (1 шт.) и учебно-наглядные пособия                                                                                                                       |
| 206       |           | Учебная аудитория                    | Доска классная (1 шт.), столы ученические (26 шт.), стулья (30 шт.), 2-х местные скамейки (10 шт.), трибуна настольная (1 шт.), демонстрационное оборудование (экран Lumien Eco Picture LEP-100102 (1 шт.), проектор Toshiba x2000 (1 шт.), ноутбук Acer (1 шт.) и учебно-наглядные пособия                                                                                              |
| 256       |           | Учебная аудитория                    | Доска классная (1 шт.), стол ученический (2 шт.), стул ученический (2 шт.), кафедра лектора (1 шт.), стол ученический 4-х местный (40 шт.), скамья 4-х местная (40 шт.), огнетушитель ОУ-«З» (2 шт.), подставка для огнетушителя (2 шт.), демонстрационное оборудование (проектор ToshibaTDP-T45 (1 шт.), ноутбук HP250 G5 (1 шт.), экран на штативе (1 шт.)) и учебно-наглядные пособия |
| 123       |           | Помещение для самостоятельной работы | Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации(19 шт.), столы (17 шт.), компьютерный стол 6-и местный (3 шт.), стулья ученические (34 шт.), стулья п/м (18 шт.), стеллажи с литературой, видеоувеличитель Optelec Wide Screen (1 шт.)                                            |



|     |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 236 | Помещение для самостоятельной работы | Демонстрационная техника (интерактивная доска Hitachi Starboard FX-63 D (1 шт.), ноутбук Acer Asp T2370 (1 шт.), проектор Toshiba (1 шт.)), стол полированный (3 шт.), стол ученический (7 шт.), стол компьютерный (11 шт.), стул (20 шт.), стулья, компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации (10 шт.) |
|-----|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методика изучения курса предусматривает наряду с лекциями и практическими занятиями, организацию самостоятельной работы студентов, проведение консультаций, руководство докладами студентов для выступления на научно-практических конференциях, осуществление текущего, промежуточного форм контроля.

Система знаний по дисциплине «Сервисология» формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники и учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, бакалавр готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизация своих теоретических знаний.

Для освоения дисциплины студентами необходимо:

1. посещать лекции, на которых в сжатом и системном виде излагаются основы дисциплины: даются определения понятий, законов, которые должны знать студенты; раскрываются закономерности поведения экономических субъектов. Студенту важно понять, что лекция есть своеобразная творческая форма самостоятельной работы. Надо пытаться стать активным соучастником лекции: думать, сравнивать известное с вновь получаемыми знаниями, войти в логику изложения материала лектором, следить за ходом его мыслей, за его аргументацией, находить в ней кажущиеся вам слабости. Во время лекции можно задать лектору вопрос, желательно в письменной форме, чтобы не мешать и не нарушать логики проведения лекции. Слушая лекцию, следует зафиксировать основные идеи, положения, обобщения, выводы. Работа над записью лекции завершается дома. На свежую голову (пока еще лекция в памяти) надо уточнить то, что записано, обогатить запись тем, что не удалось зафиксировать в ходе лекции, записать в виде вопросов то, что надо прояснить, до конца понять. Важно соотнести материал лекции с темой учебной программы и установить, какие ее вопросы нашли освещение в прослушанной лекции. Тогда полезно обращаться и к учебнику. Лекция и учебник не заменяют, а дополняют друг друга.
2. посещать практические занятия, к которым следует готовиться и активно на них работать. Задание к практическому занятию выдает преподаватель. Задание включает в себя основные вопросы, задачи, тесты и рефераты для самостоятельной работы, литературу. Практические занятия начинаются с вступительного слова преподавателя, в котором называются цель, задачи и вопросы занятия. В процессе проведения занятий преподаватель задает основные и дополнительные вопросы, организует их обсуждение. На практических занятиях решаются задачи, разбираются тестовые задания и задания, выданные для самостоятельной работы, заслушиваются реферативные выступления. Студенты, пропустившие занятие, или не подготовившиеся к нему, приглашаются на консультацию к преподавателю. Практическое занятие заканчивается подведением итогов: выводами по теме и выставлением оценок.
3. систематически заниматься самостоятельной работой, которая включает в себя изучение нормативных документов, материалов учебников и статей из экономической литературы, решение задач, написание докладов, рефератов, эссе. Задания для самостоятельной работы выдаются преподавателем.
4. под руководством преподавателя заниматься научно-исследовательской работой, что предполагает выступления с докладами на научно-практических конференциях и публикацию тезисов и статей по их результатам.
5. при возникающих затруднениях при освоении дисциплины «Сервисология», для неуспевающих студентов и студентов, не посещающих занятия, проводятся еженедельные консультации, на которые приглашаются неуспевающие студенты, а также студенты, испытывающие потребность в помощи преподавателя при изучении дисциплины.

При изучении дисциплины «Сервисология» следует усвоить:

- навыки методических подходов к человеку в сфере сервиса в зависимости от психологического своеобразия потребителя и личностных проявлений профессионала в сервисной деятельности;
- опыт работы с возражениями и сопротивлением клиентов;
- навыки работы с клиентами различных этнических групп.

## ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1 (МУ к ФОС).docx

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

**в 20\_\_ /20\_\_ учебном году**

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

**в 20\_\_ /20\_\_ учебном году**

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

**в 20\_\_ /20\_\_ учебном году**

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

**в 20\_\_ /20\_\_ учебном году**

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

**в 20\_\_ /20\_\_ учебном году**

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ**

**в 20\_\_ /20\_\_ учебном году**

Актуализированная рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании выпускающей кафедры, протокол № \_\_\_\_  
от \_\_\_\_\_

Заведующий выпускающей кафедрой \_\_\_\_\_