

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Цветлюк Лариса Сергеевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 31.08.2023 14:12:56

Уникальный программный ключ:

e4e919f04dc802624637575c97796a744138b172b88dd38f9301d8c2340974f9

**Рассмотрено**

на заседании кафедры экономики и управления  
Зав. кафедрой



Бодрова Е.Е.  
29 августа 2022 г.,



**УТВЕРЖДАЮ:**  
Ректор АНО ВО «ИНО»

Цветлюк Л.С.  
29 августа 2022 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Сервисология**

**для направления подготовки**

**43.03.01 Сервис,**

**направленность (профиль): «Сервис в строительстве и жилищно-коммунальном хозяйстве»**

**Уровень бакалавриата**

**Квалификация выпускника**

**Бакалавр**

Руководитель основной профессиональной  
образовательной программы  
доц., к.т.н. Трубицын А.С.

Москва, 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисология» разработана проф., д.т.н. Ставровский М.Е..

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисология» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата)**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017 г. № 514, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования направлению подготовки **43.03.01 Сервис**.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения.....	4
1.1. Цель и задачи учебной дисциплины.....	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.....	4
2. Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося.....	5
3. Содержание учебной дисциплины.....	6
3.1. Учебно-тематический план по очной форме обучения.....	6
3.2. Учебно-тематический план по очно-заочной форме обучения.....	7
3.3. Учебно-тематический план по заочной форме обучения.....	8
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине.....	8
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине.....	12
5.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине....	12
5.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	12
5.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	13
5.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы..	14
5.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	25
6. Перечень основной и дополнительной литературы для освоения учебной дисциплины.....	25
6.1. Основная литература.....	25
6.2. Дополнительная литература.....	26
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных и информационные системы, необходимые для освоения учебной дисциплины.....	26
8. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины.....	26
9. Программное обеспечение информационно- коммуникационных технологий.....	28
9.1. Информационные технологии.....	28
9.2. Программное обеспечение.....	28
9.3. Информационно-справочные системы.....	28
10. Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы по учебной дисциплине .....	28
11. Образовательные технологии.....	28

## 1. Общие положения

### 1.1. Цель и задачи учебной дисциплины.

Цель учебной дисциплины «Сервисология» заключается в освоении обучающимися основных понятий, принципов и методов сервисологии.

#### Задачи учебной дисциплины:

В результате изучения курса выпускник должен:

- изучить теоретических основ сервисной деятельности, связанной с интегративной природой мировой практики сервиса, с ростом ее значения в экономике и социальном развитии мира;
- уметь исследовать зависимость сервисной деятельности от географических и демографических факторов, а также социальной структуры общества;
- владеть методами исследования влияния потребностей человека на процесс формирования инфраструктуры сервиса.

### 1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина является обязательным элементом базовой части Блока 1 ОПОП.

### 1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК -2, ПКО-2 в соответствии с основной профессиональной образовательной программой «Сервис».

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Код компетенции	Содержание компетенции	Индикаторы достижения профессиональных компетенций
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
		ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.

ПК-1	Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти	ПК-1.1. Устанавливает деловые связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающимся управления многоквартирным домом
		ПК-1.2. Участвует в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации
		ПК-1.3. Участвует в подготовке и размещении информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации
ПК-2	Способен осуществлять обеспечение капитального ремонта гражданских зданий	ПК-2.1. Осуществляет мероприятия по профилактике нарушений сохранности инженерных систем и конструктивных элементов, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, и требований безопасности жизнедеятельности многоквартирного дома собственниками и нанимателями многоквартирных домов при проведении ремонтных работ в жилых и нежилых помещениях
		ПК-2.2. Осуществляет строительный контроль соблюдения правил проведения ремонтных работ, порядка использования общего имущества в многоквартирном доме, своевременности вывоза строительного мусора, соблюдения санитарных правил, соответствия работ проекту переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений
ПКО-2	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКО-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение

		ПКО-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания

## 2. Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 16 зачетных единиц.

### *Очная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		3	4	5
<b>Аудиторные учебные занятия, всего</b>	<b>136</b>	<b>52</b>	<b>28</b>	<b>56</b>
В том числе:				
Учебные занятия лекционного типа	56	24	12	20
Практические занятия	80	28	16	36
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>423</b>	<b>124</b>	<b>76</b>	<b>223</b>
В том числе:				
Самоподготовка		74	26	173
Тестирование		30	30	30
Рефераты/доклады		20	20	20
<b>Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>17</b>	<b>Зачет 4</b>	<b>Зачет 4</b>	<b>Экзамен 9</b>
<b>Общая трудоемкость учебной дисциплины</b>	<b>576</b>	<b>180</b>	<b>108</b>	<b>288</b>

### *Очно-заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		3	4	5
<b>Аудиторные учебные занятия, всего</b>	<b>94</b>	<b>32</b>	<b>30</b>	<b>32</b>
В том числе:				
Учебные занятия лекционного типа	46	16	14	16
Практические занятия	48	16	16	16
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>465</b>	<b>144</b>	<b>74</b>	<b>247</b>
В том числе:				
Самоподготовка		94	24	197
Тестирование		30	30	30
Рефераты/доклады		20	20	20
<b>Контроль: вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>17</b>	<b>Зачет 4</b>	<b>Зачет 4</b>	<b>Экзамен 9</b>
<b>Общая трудоемкость учебной дисциплины</b>	<b>576</b>	<b>180</b>	<b>108</b>	<b>288</b>

### *Заочная форма обучения*

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		3	4	5
<b>Аудиторные учебные занятия, всего</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>24</b>
В том числе:				
Учебные занятия лекционного типа	24	6	6	12

Практические занятия	28	10	6	12
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>507</b>	<b>160</b>	<b>92</b>	<b>255</b>
В том числе:				
Самоподготовка		110	42	205
Тестирование		30	30	30
Рефераты/доклады		20	20	20
<b>Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен)</b>	<b>17</b>	<b>Зачет 4</b>	<b>Зачет 4</b>	<b>Экзамен 9</b>
<b>Общая трудоемкость учебной дисциплины</b>	<b>576</b>	<b>180</b>	<b>108</b>	<b>288</b>

### 3. Содержание учебной дисциплины

#### 3.1. Учебно-тематический план по очной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 136 часов.

Объем самостоятельной работы – 423 часа.

№ п/п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов					Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины			
		Всего	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа преподавателя с обучающимися			Текущий контроль освоения обучающимися учебной дисциплины		Промежуточная аттестация обучающихся	
				Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Тестирование	Рефераты/доклады	Зачет	Экзамен
<b>1 семестр</b>										
1	Тема 1. Введение в сервисологию. Представление о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе	88	62	26	12	14	+	+		
2	Тема 2. Психологические теории личности и её потребностей	88	62	26	12	14	+	+		
<b>Итого по 3 семестру</b>		<b>180</b>	<b>124</b>	<b>52</b>	<b>24</b>	<b>28</b>			<b>4</b>	
<b>2 семестр</b>										
3	Тема 3. Основные характеристики сервиса как сферы услуг.	104	76	28	12	16	+	+		
<b>Итого по 4 семестру</b>		<b>108</b>	<b>76</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>16</b>			<b>4</b>	
<b>3 семестр</b>										
4	Тема 4. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.	140	112	28	10	18	+	+		
5	Тема 5. Процесс принятия потребительских решений.	139	111	28	10	18	+	+		
<b>Итого по 5 семестру</b>		<b>288</b>	<b>223</b>	<b>56</b>	<b>20</b>	<b>36</b>				<b>9</b>
<b>ВСЕГО ЧАСОВ</b>		<b>576</b>	<b>423</b>	<b>136</b>	<b>56</b>	<b>80</b>			<b>8</b>	<b>9</b>

### 3.1. Учебно-тематический план по очно-заочной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 94 часов.

Объем самостоятельной работы – 465 часа.

№ п/п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов					Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины			
		Всего	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа преподавателя с обучающимися			Текущий контроль освоения обучающимися учебной дисциплины		Промежуточная аттестация обучающихся	
				Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Тестирование	Рефераты/доклады	Зачет	Экзамен
<b>1 семестр</b>										
1	Тема 1. Введение в сервисологию. Представление о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе	88	72	16	8	8	+	+		
2	Тема 2. Психологические теории личности и её потребностей	88	72	16	8	8	+	+		
<b>Итого по 3 семестру</b>		<b>180</b>	<b>144</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>16</b>			<b>4</b>	
<b>2 семестр</b>										
3	Тема 3. Основные характеристики сервиса как сферы услуг.	104	74	30	14	16	+	+		
<b>Итого по 4 семестру</b>		<b>108</b>	<b>74</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>16</b>			<b>4</b>	
<b>3 семестр</b>										
4	Тема 4. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.	140	124	16	8	8	+	+		
5	Тема 5. Процесс принятия потребительских решений..	139	123	16	8	8	+	+		
<b>Итого по 5 семестру</b>		<b>288</b>	<b>247</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>16</b>				<b>9</b>
<b>ВСЕГО ЧАСОВ</b>		<b>576</b>	<b>465</b>	<b>94</b>	<b>46</b>	<b>48</b>			<b>8</b>	<b>9</b>

### 3.3. Учебно-тематический план по заочной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 52 часа.

Объем самостоятельной работы – 507 часов.

№ п/п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов			Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины	
		Всего	Самостоятельная работа обучающегося	Контактная работа преподавателя с обучающимися	Текущий контроль освоения обучающимися учебной дисциплины	Промежуточная аттестация обучающихся



				Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Тестирование	Рефераты/доклады	Зачет	Экзамен
<b>1 семестр</b>										
1	Тема 1. Введение в сервисологию. Представление о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе	88	80	8	3	5	+	+		
2	Тема 2. Психологические теории личности и её потребностей	88	80	8	3	5	+	+		
<b>Итого по 3 семестру</b>		<b>180</b>	<b>160</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>10</b>			<b>4</b>	
<b>2 семестр</b>										
3	Тема 3. Основные характеристики сервиса как сферы услуг.	104	92	12	6	6	+	+		
<b>Итого по 4 семестру</b>		<b>108</b>	<b>92</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>			<b>4</b>	
<b>3 семестр</b>										
4	Тема 4. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.	140	128	12	6	6	+	+		
5	Тема 5. Процесс принятия потребительских решений..	139	127	12	6	6	+	+		
<b>Итого по 5 семестру</b>		<b>288</b>	<b>255</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>12</b>				<b>9</b>
<b>ВСЕГО ЧАСОВ</b>		<b>576</b>	<b>507</b>	<b>52</b>	<b>24</b>	<b>28</b>			<b>8</b>	<b>9</b>

#### 4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

##### Тема 1. Введение в сервисологию. Представление о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе

###### Перечень изучаемых элементов содержания дисциплины.

Сущность и содержание сервисологии как науки. Цель и задачи дисциплины. Объект и предмет изучения сервисологии. Методология и логика дисциплины. Понятийный аппарат сервисологии. Развитие представлений о человеческих потребностях философами Древнего мира и Средневековья. Философы Нового времени и мыслители эпохи Просвещения о природе и сущности потребностей. Буржуазная классическая политэкономия о потребностях и потреблении. Немецкая классическая философия и вопросы потребностей. Русские мыслители о потребностях человека. Значение изучения человеческих потребностей для организации сервисной деятельности.

Природа и сущность человека. Человек как социально-природное существо. Природа человеческих потребностей и их сущность. Зависимость потребностей от уровня развития общества и условий деятельности. Структура и классификация потребностей человека. Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью. Структурный анализ системы потребностей. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей

человека. Значение понятий «индивид», «личность», «человек» в решении проблемы потребностей. Смысл и ценности жизни. Основные факторы, влияющие на процесс формирования потребностей человека. Исследования социально-психологических особенностей потребителя с учётом национально-региональных и демографических факторов. Четыре этапа процесса потребления. Типология потребителя. Когнитивный потребитель. Независимый потребитель. Потребители новаторы. Самовосприятие и его влияние на поведение потребителя. Модель поведения потребителя. Внешние факторы.

Модель поведения потребителя. Личностные факторы. Основные классификации потребителей. Тип личности и покупательское поведение. Психологические факторы. Прогнозирование поведения потребителей. Влияние потребностей на саморазвитие личности.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Сервисология как наука: объект и предмет, цель и задача.
2. Развитие представлений о человеческих потребностях.
3. Природа человеческих потребностей и их сущность.
4. Структурный анализ системы потребностей.
5. Модель поведения потребителя

**Формы контроля самостоятельной работы обучающихся:** проверка ответов на вопросы самоподготовки.

**Тема 2. Психологические теории личности и её потребностей.**

**Перечень изучаемых элементов содержания дисциплины.** Составные компоненты психологических теорий личности. Психоаналитическая теория личности З. Фрейда. Гедоническая теория К.Г. Юнга. Взгляды на человека в Эго-психологии. Подходы Э. Фромма к пониманию человека. Типология социальных характеров. Социально-когнитивное направление в теории личности. Потребностно-мотивационная сфера личности. Компоненты потребностей: потенциал и ценности. Теории мотивации потребностей. Концепция иерархии потребностей Маслоу. Теория ERG Альдерфера. Теория приобретённых потребностей Мак-Клелланда. Теория двух факторов Герцберга. Теория ожиданий Врума. Модель Портера-Лаулера. Теория условных рефлексов. Теории «X» и «Y» Макгрегора.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Психоаналитическая теория личности З. Фрейда.
2. Гедоническая теория К.Г. Юнга.
3. Взгляды на человека в Эго-психологии.
4. Подходы Э. Фромма к пониманию человека.
5. Теории мотивации потребностей.

**Формы контроля самостоятельной работы обучающихся:** проверка ответов на вопросы самоподготовки.

**Тема 3. Основные характеристики сервиса как сферы услуг.**

**Перечень изучаемых элементов содержания дисциплины.** Роль и место услуг в современной экономике. Сервисная организация как система. Сущность и содержание деятельности по сервисному обслуживанию. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Особенности функционирования сферы услуг. Основные характеристики сервиса как сферы услуг. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Показатели уровня сервиса. Система оценки уровня сервиса продукции и услуг. Психологическая культура сервиса. Типология потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента. Особенности взаимодействия. Общение работника сферы сервиса и клиента. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя. Структура бытового обслуживания. Совершение заказа в сфере услуг. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. Основные

формы и методы обслуживания населения. Инфраструктура обслуживания с учётом природных и социальных факторов. Ключевые факторы успеха в процессе продаж.

Экономические и социальные функции сферы сервиса.

Понятие об услугах и их качестве. Классификация услуг.

Характеристики услуг. Структура процесса оказания услуги. Проблемы, возникающие при оказании услуг. Специфические аспекты покупки услуг. Управление спросом и предложением в сфере услуг.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Роль и место услуг в современной экономике.
2. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов ений.
3. Система оценки уровня сервиса продукции и услуг.
4. Экономические и социальные функции сферы сервиса.
5. Управление спросом и предложением в сфере услуг

**Формы контроля самостоятельной работы обучающихся:** проверка ответов на вопросы самоподготовки.

**Тема 4. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.**

**Перечень изучаемых элементов содержания дисциплины.** Концепции сервиса, ориентированного на потребителя. Потребности мотивы и мотивационная сфера. Модели покупательского поведения человека. Внешние и внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя. Соотношение поведенческих моделей продавца и покупателя. Стратегии взаимоотношений в процессе удовлетворения потребностей клиента. Теория воздействия на покупателя. Теория покупательского решения. Теория удовлетворения потребностей. Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение. Типология потребителя. Модель процесса выбора потребителем.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Изменение роли сервисной деятельности в экономическом и общественном развитии постиндустриального общества.
2. Жизненный цикл услуги.
3. Появление новых видов услуг в отечественном сервисе.
4. Основные типы сервисных организаций.

**Формы контроля самостоятельной работы обучающихся:** проверка ответов на вопросы самоподготовки.

**Тема 5. Процесс принятия потребительских решений.**

**Перечень изучаемых элементов содержания дисциплины.** Поведение потребителя в процессе принятия решений. Особенности процесса принятия потребительского решения. Модель процесса принятия решения. Этапы принятия потребительских решений. Типология потребительских решений. Переменные, формирующие принятие потребительского решения. Диагностика поведения потребителя. Выбор источника покупки. Задачи специалиста сервиса в процессе удовлетворения потребностей. Покупательский процесс. Современные тенденции процесса покупки. Поведение при повторной покупке.

Понятие обслуживание. Работник контактной зоны. Виды обслуживания: предпродажное обслуживание, постпродажное обслуживание, гарантийное обслуживание, послегарантийное обслуживание. Формы обслуживания. Показатель затрат времени.

Проблемы качества услуг. Безопасность услуг. Управление качеством услуг на основе клиентоориентированных технологий. Контроль стандартов. Безопасность обслуживания. Основы законодательства при осуществлении сервиса, в т.ч. жилищного фонда и объектов коммунальной инфраструктуры.

Этические основы сервисной деятельности. Деловой этикет. Эстетические аспекты сервисной деятельности.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Поведение потребителя в процессе принятия решений
2. Модель процесса принятия решения.
3. Современные тенденции процесса покупки
4. Понятие обслуживания и его виды.
5. Качество и безопасность услуг.
6. Культура сервиса.

**Формы контроля самостоятельной работы обучающихся:** проверка ответов на вопросы самоподготовки.

**5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине**

**5.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине.**

Контрольными мероприятиями промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине являются: **зачет** (3,4 семестр) и **экзамен** (5 семестр), которые проводятся в **устной** форме.

**5.2. Перечень компетенций с указанием этапов ее формирования в процессе освоения образовательной программы.**

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Компоненты компетенции, степень их освоения	Индикаторы достижения профессиональных компетенций	Результаты обучения
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, и компетенция реализуется частично	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p> <p>ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p>	<p>Знать: основные понятия и категории управления сервисной деятельностью</p> <p>Уметь: осуществлять основные функции управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p> <p>Владеть: навыками управления и контроля сервисной деятельностью структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности</p>

ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, и компетенция реализуется частично	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.	Знать: основные понятия и категории процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности Уметь: обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности Владеть: навыками оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности на основе клиентоориентированных технологий
ПК-1	Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти	Компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, и компетенция реализуется частично	<p>ПК-1.1. Устанавливает деловые связи с собственниками помещений в многоквартирном доме по вопросам, касающимся управления многоквартирным домом</p> <p>ПК-1.2. Участвует в представлении собственникам помещений в многоквартирном доме планов предстоящих работ по содержанию и ремонту общего имущества и отчетов о деятельности управляющей организации</p> <p>ПК-1.3. Участвует в подготовке и размещении информации о выполненных в многоквартирном доме работах и услугах на сайте управляющей организации</p>	Знать: основные понятия и категории предоставления услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти Уметь: предоставлять услуги в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти Владеть: навыками предоставления услуг в условиях взаимодействия с собственниками помещений в многоквартирном доме, их объединениями и органами власти

ПК-2	Способен осуществлять обеспечение капитального ремонта гражданских зданий	Компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, и компетенция реализуется частично	<p>ПК-2.1. Осуществляет мероприятия по профилактике нарушений сохранности инженерных систем и конструктивных элементов, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, и требований безопасности жизнедеятельности многоквартирного дома собственниками и нанимателями многоквартирных домов при проведении ремонтных работ в жилых и нежилых помещениях</p> <p>ПК-2.2. Осуществляет строительный контроль соблюдения правил проведения ремонтных работ, порядка использования общего имущества в многоквартирном доме, своевременности вывоза строительного мусора, соблюдения санитарных правил, соответствия работ проекту переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений</p>	<p>Знать: основы законодательства при осуществлении мероприятий по профилактике нарушений сохранности инженерных систем и конструктивных элементов, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, и требований безопасности жизнедеятельности многоквартирного дома собственниками и нанимателями многоквартирных домов при проведении ремонтных работ в жилых и нежилых помещениях</p> <p>Уметь: применять законодательные акты и правовые нормы при осуществлении строительного контроля соблюдения правил проведения ремонтных работ, порядка использования общего имущества в многоквартирном доме, своевременности вывоза строительного мусора, соблюдения санитарных правил, соответствия работ проекту переустройства и перепланировки жилых и нежилых помещений</p>
ПКО-2	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	Компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, и компетенция реализуется частично	ПКО-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение	<p>Знать: основные понятия и категории сервисной деятельности</p> <p>Уметь: организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной</p>

			ПКО-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	деятельности Владеть: навыками организации работы исполнителей, принятия решений для формирования сервисной системы обслуживания
--	--	--	---	--

**5.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.**

<b>Код компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенций</b>	<b>Инструмент, оценивающий сформированность компетенции</b>	<b>Показатель оценивания компетенции</b>
ОПК-2 ОПК-3 ПК-1 ПК-2 ПКО-2	Этап формирования системы умений, являющихся практической основой компетенций Лекционные и практические занятия по темам: Тема 1. Введение в сервисологию. Представление о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе Тема 2. Психологические теории личности и её потребностей Тема 3. Основные характеристики сервиса как сферы услуг. Тема 4. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. Тема 5. Процесс принятия потребительских решений	Реферат/Доклад* Тестирование* Зачет* Экзамен*	А) полностью сформирована - 5 баллов Б) частично сформирована - 3-4 балла С) не сформирована - 2 и менее баллов

**\*Характеристики инструментов (средств), оценивающих сформированность компетенций:**

*Реферат* – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. В реферате должна быть раскрыта тема, структура должна соответствовать теме и быть отражена в оглавлении, размер работы – 10-15 стр. печатного текста (список литературы и приложения в объем не входят), снабженного сносками и списком использованной литературы. Текстовая часть работы состоит из введения, основной части и заключения. Во введении обучающийся кратко обосновывает актуальность избранной темы реферата, раскрывает цель и задачи, которые он собирается решить в ходе своего небольшого исследования. В основной части (может состоять из 2-3 параграфов) подробно раскрывается содержание вопросов темы. В заключении должны быть кратко сформулированы полученные результаты исследования, приведены обобщающие выводы. Заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы. В список литературы обучающийся включает только те издания, которые он использовал при написании реферата (не менее 5-7). В тексте обязательны ссылки на использованную литературу, оформленные в соответствии с ГОСТом. В приложении к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые

имеются ссылки в тексте реферата. **Критерии оценки реферата:** 1) Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота проанализированного материала по теме; умение работать с отечественными и зарубежными научными исследованиями, критической литературой, периодикой, систематизировать и структурировать материал; г) обоснованность способов и методов работы с материалом, адекватное и правомерное использование методов классификации, сравнения и др.; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). 2) Оригинальность текста: а) самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); б) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт. 3) Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.). 4) Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы. б) оценка грамотности и культуры изложения (вт.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

**Доклад** – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Доклад – это научное сообщение на практическом занятии, заседании научного кружка или учебно-теоретической конференции. **Критерии оценки доклада:** соответствие содержания заявленной теме; актуальность, новизна и значимость темы; аргументированность, полнота, структурированность и логичность изложения; свободное владение материалом: последовательность, умение вести дискуссию, правильно отвечать на вопросы; самостоятельность, степень оригинальности предложенных решений, иллюстративности, обобщений и выводов; наличие собственного отношения автора к рассматриваемой проблеме/теме (насколько точно и аргументировано выражено отношение автора к теме доклада); представление материала: качество презентации, оформления; культура речи, ораторское мастерство (соблюдение норм литературного языка, правильное произношение слов и фраз, оптимальный темп речи; умение правильно расставлять акценты; умение говорить достаточно громко, четко и убедительно); использование профессиональной терминологии (оценка того, насколько полно отражены в выступлении обучающегося профессиональные термины и общекультурные понятия по теме, а также насколько уверенно выступающий ими владеет); выдержанность регламента.

**Тестирование** – это контрольное мероприятие по учебному материалу, состоящее в выполнении обучающимся системы стандартизированных заданий, которая позволяет автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Тестирование включает в себя следующие типы заданий: задание с единственным выбором ответа из предложенных вариантов, задание на определение верных и неверных суждений; задание с множественным выбором ответов. **Критерии оценки:** от 90% до 100% правильно выполненных заданий – отлично; от 70% до 89% правильно выполненных заданий – хорошо; от 50% до 69% правильно выполненных заданий – удовлетворительно; от 0 до 49 % правильно выполненных заданий – не удовлетворительно.

**Зачет** – контрольное мероприятие, которое проводится по учебной дисциплине в виде, предусмотренном учебным планом, по окончании изучения курса. Занятие аудиторное, проводится в устной или письменной форме с использованием фондов оценочных средств по учебной дисциплине.

**Экзамен** – контрольное мероприятие, которое проводится по учебной дисциплине в виде, предусмотренном учебным планом, по окончании изучения курса. Занятие аудиторное, проводится в устной или письменной форме с использованием фондов оценочных средств по учебной дисциплине.

**5.4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**



## Текущая аттестация:

### Темы докладов /рефератов:

1. Место сервисологии в системе современного научного знания.
2. Методики изучения потребностей человека.
3. Эмоциональная и волевая сфера личности.
4. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
5. Процесс принятия потребительских решений.
6. Диалектика сервиса. Сервис как деятельности. Сервис как услуга.
7. Исследование социально-психологических особенностей потребителя с учётом национально-региональных и демографических факторов.
8. Особенности взаимодействия потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента
9. Психологические механизмы, лежащие в основе потребительских предпочтений.
10. Пути и средства совершенствования управления обслуживающей деятельностью.
11. Разработка социально-психологической типологии потребителей.
12. Сервис как система индивидуального обслуживания.
13. Социально-психологические критерии типологии потребительских групп
14. Социоприродная целостность человека как основа индивидуального обслуживания.
15. Стратегии взаимоотношений в процессе удовлетворения потребностей клиента

### Тестирование по учебной дисциплине «Сервисология»

#### *Примерные задания*

*Инструкция:* внимательно прочитайте задания, выберите один или несколько вариантов, отметьте в бланке ответов.

#### Типовые тестовые задания

#### **Вопрос 1. Кто понимается под термином личность?**

- А. Всякий человек в момент рождения.
- Б. Каждый, живущий в обществе и соблюдающий его нормы.
- В. Выдающийся деятель.

**Вопрос 2. Одна из характеристик человека как индивидуального феномена, отражающая его сущность**

- А. Индивидуальность
- Б. Личность
- В. Индивид.

#### **Вопрос 3. Природное в человеке характеризует главным образом**

- А. Биологическую основу.
- Б. Биопсихическую основу
- В. Социальную основу.

#### **Вопрос 4. Генное или наследственное начало в человек – это**

- А. Качества, существующие и развивающиеся на основе генного фонда родителей.
- Б. Качества, существующие и развивающиеся независимо от влияния на него других людей.

В. Качества, общие по происхождению, но не обязательно идентичные с животными.

**Вопрос 5. Согласно З.Фрейду компоненты, которые управляют контактами с внешним миром – это**

- А. Id – подсознание
- Б. Ego – сознание
- В. Super Ego – «сверх - сознание».

**Вопрос 6. Нормативная часть человеческого сознания, т.е. культурные нормы, правила, запреты, стереотипы, воспитанные в человеке, образуют его**

- А. Социальное начало
- Б. Биологическое начало
- В. Генное начало

**Вопрос 7. Совокупность биологических и социальных черт, отличающих одного индивида от другого, называется**

- А. Темперамент
- Б. Интеллигентность
- В. Индивидуальность.

**Вопрос 8. Оценка обществом или группой социального положения, действий человека, его физических достоинств и психологических качеств, на основании определенной системы ценностей называется**

- А. Авторитет
- Б. Социальный престиж
- В. Ранг

**Вопрос 9. Эволюционное состояние биосферы, при котором разумная деятельность человека становится решающим фактором ее развития.**

- А. Ноосфера.
- Б. Атмосфера.
- В. Гидросфера.

**Вопрос 10. Согласно М.Веберу действия делятся на традиционное, аффективное, \_\_\_\_\_ и целерациональное.**

**Вопрос 11. Установите соответствия между терминами и их определениями: 1.Целерациональное действие; 2. Ценностно-рациональное; 3.Аффективное; 4. Традиционное.**

- А. Поведение, ориентированное на систему принятых человеком норм и правил.
- Б. Поведение, которое определяется душевным состоянием человека.
- В. Поведение, которое характеризует людей консервативного характера.
- Г. Поведение, направленное на достижение цели.

**Вопрос 12. Действие как социальное согласно М.Веберу характеризуется 2 признаками**

- А. Ориентировано на ожидаемое поведение других.
- Б. Субъективная мотивация индивида или группы.
- В. Соответствует морально-нравственным нормам.

**Вопрос 13. Поведение человека, определяемое его душевным состоянием, называется:**

- А. Традиционным
- Б. Аффективным

В. Иррациональным

**Вопрос 14. Социальное взаимодействие называется**

А. Интеракция.

Б. Поведение.

В. Ассимиляция.

**Вопрос 15. Универсальной формой взаимодействия, которое есть в любом обществе, в любой исторической эпохе, является**

А. Обмен

Б. Конфликт

В. Конкуренция

**Вопрос 16. Действие, совершаемое вопреки здравому смыслу, называется:**

А. Целерациональное

Б. Аффективное

В. Иррациональное

**Вопрос 17. В каком международном документе наиболее полно зафиксированы права личности.**

А. Устав ООН.

Б. Всеобщая декларация прав человека.

В. Заключительный Акт Хельсинского совещания.

**Вопрос 18. Назовите социальный механизм взаимодействия личности и общества, направленный на предотвращение неблагоприятных воздействий на человека со стороны среды или оказание ему социальной поддержки.**

А. Социальная дифференциация.

Б. Социализация.

В. Социальная защита.

**Вопрос 19. К низшему уровню потребностей, согласно иерархической теории потребностей А. Маслоу, относится потребность**

А. В уважении.

Б. В общении.

В. В безопасности.

**Вопрос 20. Расставьте в правильном порядке иерархию базовых потребностей по А. Маслоу: А) в уважении, Б) в самореализации, В) физиологические потребности, Г) в любви и принадлежности к группе, Д) в безопасности.**

**Вопрос 21. Мотивационное состояние, при котором потребности соотнесены с конкретным предметом их удовлетворения – это**

А. Мотив

Б. Стимул

В. Потребность

**Вопрос 22. Установите соответствие между понятиями: 1. Материальные потребности; 2. Духовные потребности.**

А. Потребность в системе взглядов на мир и свое место в нем.

Б. Потребность в обеспечении своего существования.

В. Потребность в трудовой деятельности.

**Вопрос 23. Согласно ценностно-ориентированному подходу к классификации потребностей, потребности делятся на разумные и**

А. Креативные.

Б. Социальные.

В. Неразумные.

**Вопрос 24. Согласно ценностно-ориентированному подходу к классификации потребностей, потребности делятся на истинные и**

А. Вторичные.

Б. Ложные.

В. Элементарные.

**Вопрос 25. Состояние живого организма, которое выражается его зависимостью от того, что составляет условия его существования**

А. Мотив.

Б. Стимул.

В. Потребность.

**Вопрос 26. Самый важный критерий, соответствующий статусу взрослого человека.**

А. Самому себя обеспечивать средствами существования.

Б. Иметь свою семью и нести ответственность за близких людей.

В. Распоряжаться самостоятельно деньгами.

**Вопрос 27. Условия социализации в индустриальном обществе.**

А. Система инициаций.

Б. Патриархальная семья и религиозные институты.

В. Нуклеарная семья, система образования и СМИ.

**Вопрос 28. Процесс утраты личностью навыков социального поведения**

А. Десоциализация.

Б. Адаптация.

В. Ресоциализация.

**Вопрос 29. Установите соответствие между понятиями и их определениями.**

**1. Самореализация. 2. Самоидентификация.**

А. Процесс эмоционального и иного самоотождествления личности с другим человеком, группой, образцом

Б. Достижение высшего уровня собственных возможностей.

В. Желание обосновать смысл своего существования.

**Вопрос 30. Условия социализации человека в доиндустриальном обществе.**

А. СМИ.

Б. Патриархальная семья и религиозные институты.

В. Развитая система образования.

**Вопрос 31. Расположите этапы развития материи от простых форм к сложным:**

А. Социальная форма.

Б. Физическая форма.

В. Химическая форма.

Г. Биологическая форма.

**Вопрос 32. В какую эпоху впервые философы заговорили о том, что наряду с миром природы существует мир, созданный волей, разумом и руками человека.**

А. Средние века.

Б. 20 век.

В. Античность.

**Вопрос 33. Что является, согласно античным философам, главной причиной всех изменений, происходящих в обществе.**

- А. Материальные потребности человека
- Б. Духовные потребности человека
- В. Система воспитания

**Вопрос 34. Что является, согласно античным философам, основным фактором приобщения человека к миру людей.**

- А. Потребности
- Б. Система воспитания и образования.
- В. Социальные стимулы.

**Вопрос 35. Религиозное познание мира – главная потребность**

- А. Нового времени.
- Б. Средних веков.
- В. Античности.

**Вопрос 36. Потребность в молитве – важная составляющая поведения человека, считал**

- А. Августин Блаженный
- Б. Аристотель.
- В. К.Макс.

**Вопрос 37. Идеал человека – всесторонне развитая личность в учении**

- А. Гуманистов.
- Б. Скептиков.
- В. Эпикурейцев.

**Вопрос 38. Синкретичное восприятие мира является главной чертой ... человека**

- А. Античного человека
- Б. Представителя Нового времени
- В. Средневекового человека.

**Вопрос 39. Культ человека разума – черта**

- А. Нового времени.
- Б. Ренессанса.
- В. Античности.

**Вопрос 40. Проблемами познания, предназначения и сущности человека философы начали заниматься**

- А. В Средние века
- Б. В эпоху Просвещения
- В. В 20 веке.

**Вопрос 41. Веком философов называют эпоху**

- А. Античности
- Б. Просвещения
- В. Средних веков.

**Вопрос 42. Основным источником общественного богатства согласно марксистской концепции является**

- А. Воспитание
- Б. Труд
- В. Семья

**Вопрос 43. Бесконечный характер родовой человеческой деятельности К.Маркс связывал**

- А. С проявлением бесконечного духа в конечных актах
- Б. С частным случаем в воле к власти как универсальному принципу существования.
- В. С возникновением новых потребностей в исторически более поздних экономических формациях.

**Вопрос 44. В современном научном знании человек рассматривается не как объект, а как ... познания**

- А. Субъект
- Б. Творец
- В. Агент

**Вопрос 45. Согласно классикам марксизма в истории развития человечества определяющим является**

- А. Материальное производство
- Б. Духовное производство
- В. Воспитание

**Вопрос 46. Человек, согласно марксистской концепции, это -**

- А. Существо активное, изменяющее среду обитания и создающее мир по своему образцу и подобию
- Б. Существо брренное, «гость на пиру жизни»
- В. Часть природы.

**Вопрос 47. Сервисная деятельность исторически выросла из процессов**

- А. Самообслуживания.
- Б. Товарно-денежных отношений.
- В. Формирования государств.

**Вопрос 48. Коллективные потребности всего племени в первобытном обществе удовлетворяли**

- А. Вожди, шаманы, сказители.
- Б. Мужчины.
- В. Женщины и дети.

**Вопрос 49. Первыми услугами в организации массовых зрелищ в эпоху Античности в Греции были**

- А. Бои гладиаторов
- Б. Олимпийские игры
- В. Боевые искусства.

**Вопрос 50. Возникновение туристического сервиса в средневековой Европе связано**

- А. С созданием дорог с твердым покрытием.
- Б. С развитием системы образования.
- В. С паломничеством.

**Вопрос 51. Для развития услуг в торговле создавались**

- А. Ярмарки
- Б. Торговые общества – гильдии
- В. Ремесленные цеха

**Вопрос 52. Развитие кредитно-финансовых услуг как прототипа современных финансовых услуг происходит**

- А. В 17 веке.
- Б. В Средние века.
- В. В Древнем мире.

**Вопрос 53. Развитие системы светского образования происходит**

- А. В Античности.
- Б. В Средние века.
- В. В Новое время.

**Вопрос 54. Понятие свободного времени связано**

- А. С доиндустриальным обществом
- Б. С индустриальным обществом и процессом урбанизации.
- В. С постиндустриальным обществом.

**Вопрос 55. Формирование «индустрии сервиса» происходит**

- А. В 17 веке.
- Б. В 18 веке.
- В. В конце 19 века.

**Вопрос 56. Развитие услуг средств массовой коммуникации начинается**

- А. С 19 века.
- Б. С 17 века.
- В. С 21 века.

**Вопрос 57. В валовом национальном продукте развитых индустриальных стран с последней трети 20 века наблюдается**

- А. Увеличение доли услуг
- Б. Активизация сырьедобывающей промышленности
- В. Увеличение роли сельского хозяйства.

**Вопрос 58. Уровень занятости в сфере услуг в конце 20 века**

- А. Остался неизменным
- Б. Значительно повысился
- В. Снизился

**Вопрос 59. Установите соответствия между терминами и их определениями.**

**1. Постиндустриальное общество; 2. Общество массового потребления.**

- А. Ведущее место в структуре потребления имеют знания и информация.
- Б. Возрастание роли моды в потреблении.
- В. Превращение материальных благ и развлечений в основные ценности

**Вопрос 60. Для какого общества характерно интенсивное развитие сферы услуг, индивидуализация общественного производства и потребления, ведущая роль науки и техники.**

- А. Европейского.
- Б. Цивилизованного.
- В. Постиндустриального.

**Вопрос 61. К глобальным экологическим проблемам современности относятся 2 проявления.**

- А. Исчезновение многих видов животных и растений.
- Б. Загрязнение Мирового океана.
- В. Перенаселение ряда регионов планеты.

**Вопрос 62. Установите соответствия между терминами и их определениями.**

**1. Вне рабочее время; 2. Свободное время.**

А. Время для удовлетворения физиологических потребностей, бытовых потребностей и потребностей в отдыхе.

Б. Время удовлетворения потребностей в отдыхе, развлечениях и развитии личности.

**Вопрос 63. Установите соответствия между терминами и их определениями.**

**1. Тип потребления постиндустриального общества; 2. Тип потребления общества массового потребления.**

А. В потребительском поведении большое значение имеют духовные блага, обычаи и традиции.

Б. Высокий уровень потребления основной массы населения.

В. Включение имиджа и стереотипа потребления в требования социального престижа.

**Вопрос 64. Установите соответствия между терминами и их определениями.**

**1. Постиндустриальное общество; 2. Общество массового потребления.**

А. Ведущее место в структуре потребления имеют знания и информация.

Б. Возрастание роли моды в потреблении.

В. Превращение материальных благ и развлечений в основные ценности.

**Вопрос 65. Понятие «глобализация» означает**

А. Формирование свободных экономических и оффшорных зон.

Б. Создание единой системы управляемого и организованного мира в реальных масштабах Земли и основных сфер жизнедеятельности.

В. Создание системы международных экономических связей

**Вопрос 66. Развитие потребления в постиндустриальном обществе характеризуется**

А. Ростом потребностей в самореализации.

Б. Изменением и усложнением структуры потребностей.

В. Ростом социальных потребностей.

**Вопрос 67. Однообразный ассортимент потребляемых услуг характеризует**

А. Тип потребления доиндустриального общества.

Б. Тип потребления постиндустриального общества.

В. Общество массового потребления.

**Вопрос 68. К группе «новые индустриальные страны» относится 2 из перечисленных.**

А. Вьетнам.

Б. Южная Корея.

В. Тайвань.

**Вопрос 69. Назовите 2 фактора, мешающие развитию потребительского спроса в развивающихся странах**

А. Неравномерное распределение покупательской способности населения

Б. Разный уровень дохода населения

В. Низкий уровень потребления.

**Вопрос 70. Одной из причин запоздалого формирования сферы услуг в России в самостоятельную область хозяйствования является**

А. Многообразие территориально-климатических зон.



- Б. Крепостное право.
- В. Обширные территории.

**Вопрос 71. Обязательное использование элементов сферы услуг западноевропейского образца начинается**

- А. В 15 веке.
- Б. В 19 веке.
- В. С эпохи Петра 1.

**Вопрос 72. Резьба по дереву, ручное узорное вязание, вышивка, роспись посуды – это основные русские народные**

- А. Промыслы
- Б. Ремесла
- В. Услуги

**Вопрос 73. Развитию торговли на селе способствовали**

- А. Коробейники.
- Б. Челноки.
- В. Купцы.

**Вопрос 74. Переход от традиционных форм в сфере услуг к формам индустриально-массового характера произошел**

- А. В 18 веке.
- Б. В конце 19 начале 20 века.
- В. В 20 веке.

**Вопрос 75. Развитие индустрии оказало сильное влияние на развитие таких видов услуг как**

- А. Транспорт.
- Б. Финансы и кредит.
- В. Развлечения.

**Вопрос 76. Назовите 2 основных фактора, определяющие особенности развития сферы услуг в России**

- А. Многообразие климатических зон
- Б. Социальное расслоение населения
- В. Наличие различных региональных и культурно-религиозных миров.

**Вопрос 77. В дореволюционной России роль государства в формировании сферы услуг определялась**

- А. Созданием как государственных, так частных и корпоративных предприятий обслуживания
- Б. Созданием только государственных предприятий обслуживания
- В. Влиянием на создание частных предприятий обслуживания.

**Вопрос 78. В современной российской экономике в сфере обслуживания**

- А. Доминируют только государственные механизмы управления
- Б. Присутствуют только рыночные отношения
- В. Государственные и рыночные отношения взаимодействуют.

**Вопрос 79. В постсоветском обществе, в начале процесса реформирования сферы услуг, доминировали**

- А. Услуги массового потребления.
- Б. Услуги высокодоходного характера.
- В. Информационные услуги.

**Вопрос 80. Лидирующее место в Российской сфере услуг отводится**

- А. Крупному бизнесу.
- Б. Иностранным инвестициям.
- В. Малому и среднему бизнесу.

**Вопрос 81. Россия выступает в международном обмене услугами как**

- А. Импортер услуг
- Б. Экспортер услуг.
- В. Импортер и экспортер услуг.

**Вопрос 82. Основные трудности в распространении сервисных служб приходится на**

- А. Село и удаленные районы.
- Б. Малые города.
- В. Мегалополисы.

**Вопрос 83. В английской политической экономии услуга относится к категории**

- А. Нематериальных благ.
- Б. Материальных благ.
- В. Предметно-дисциплинарной.

**Вопрос 84. Сервисную деятельность стали относить к производительному труду**

- А. В начале 18 века.
- Б. В начале 19 века.
- В. В конце 19 века начале 20 века.

**Вопрос 85. Основная характеристика услуги, отличающая ее от товара (физического продукта)**

- А. Неосязаемый, невещественный характер.
- Б. Наличие потребительской стоимости.
- В. Трудность стандартизации.

**Вопрос 86. Основная характеристика услуги, сближающая ее с товаром (физическим продуктом).**

- А. Неосязаемый, невещественный характер.
- Б. Наличие потребительской стоимости.
- В. Трудность стандартизации.

**Вопрос 87. Сфера услуг в экономической науке относится**

- А. К первичному сектору
- Б. Вторичному сектору.
- В. Третичному сектору

**Вопрос 88. Установите соответствие между терминами и их определениями.**

**1. Полезность услуги (товара); 2. Неполезность услуги (товара).**

- А. Экономическое значение.
- Б. Способность удовлетворять насущные потребности.
- В. Удовлетворение негативных для развития индивида желаний

**Вопрос 89. Назовите 2 общественных потребности, реализуемые государственным сектором сферы обслуживания**

- А. Религиозные потребности
- Б. Военная безопасность

В. Социальное обеспечение.

**Вопрос 90.** Российская классификация услуг представлена в сборнике

---

**Вопрос 91.** Услуга – это

- А. Вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей.
- Б. Физический продукт.
- В. Потребительская стоимость.

**Вопрос 92.** Выделяют услуги, направленные на человека, и услуги, направленные на

- А. Предмет
- Б. Транспорт
- В. Общество

**Вопрос 93.** Установите соответствие между терминами и их определениями.

**1. Косвенный сервис; 2. Прямой сервис.**

- А. Услуги, которые способствуют установлению доверия потребителя.
- Б. Комплекс услуг, связанный с эксплуатацией купленного товара.

**Вопрос 94.** Зависимость от географических факторов отражалась

- А. На товарно-денежных отношениях
- Б. На хозяйственной деятельности людей.
- В. На международных связях.

**Вопрос 95.** Исторически услуги стали отделяться от самообслуживания и обслуживания рабами и прислугой

- А. В городах
- Б. В сельской местности.
- В. Среди богатых людей.

**Вопрос 96.** Особое влияние на развитие сферы услуг оказали процессы

- А. Урбанизации.
- Б. Индустриализации.
- В. Миграции.

**Вопрос 97.** Назовите 2 наиболее влиятельных на инфраструктуру сферы обслуживания демографических и социальных фактора

- А. Стратификационное деление общества.
  - Б. Соотношение между уровнем смертности и рождаемости.
  - В. Уровень образования и культуры населения.
2. Изменение в пропорциях возрастных групп населения влияет на
- А. Развитие обмена услуг
  - Б. Расширение или уменьшение деятельности разных видов сервиса
  - В. Активизацию высокодоходного сервиса.

**Вопрос 98.** Искажение в ценностных ориентациях индивида в «обществе массового потребления» приводит к изменениям в процессе потребления

- А. Процесс потребления ограничивается.
- Б. Потребление приобретает престижный характер.
- В. Увеличивается потребление духовных благ.

**Вопрос 99.** Формирование стандартов потребления в обществе массового потребления способствует

- А. Зависимости спроса от факторов моды и социального престижа.

- Б. Увеличению уникальных товаров.
- В. Выдвижению на первый план потребностей в знаниях и информации

**Вопрос 100. Ошибка в человеческой деятельности может привести к**

- А. Позитивным или негативным последствиям.
- Б. Техногенной катастрофе.
- В. Инновациям.

**Вопрос 101. Структура сервисной деятельности в общих чертах повторяет структуру человеческих \_\_\_\_\_ и соответствует им.**

**Вопрос 102. Качество процесса обслуживания определяется**

- А. Экономическими показателями, соответствием стандартам и нормативам.
- Б. Доступной информацией, этикой поведения, количеством видов услуг и рекламы.
- В. Субъективной оценкой потребителя.

**Вопрос 103. Производитель услуг, находящийся в непосредственном контакте с потребителем услуг (заказчиком), называется работник**

- А. Сферы обслуживания
- Б. Контактной зоны
- В. Служащий

*Перечень вопросов для промежуточного контроля знаний на зачете (3 семестр):*

1. Сущность и содержание сервисологии как науки.
2. Цель и задачи, объект и предмет изучения сервисологии.
3. Методология и логика дисциплины.
4. Понятийный аппарат сервисологии.
5. Развитие представлений о человеческих потребностях философами Древнего мира и Средневековья.
6. Философы Нового времени и мыслители эпохи Просвещения о природе и сущности потребностей.
7. Значение изучения человеческих потребностей для организации сервисной деятельности.
8. Природа человеческих потребностей и их сущность.
9. Зависимость потребностей от уровня развития общества и условий деятельности.
10. Структура и классификация потребностей человека.
11. Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью.
12. Структурный анализ системы потребностей.
13. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека.
14. Значение понятий «индивид», «личность», «человек» в решении проблемы потребностей.
15. Основные факторы, влияющие на процесс формирования потребностей человека.
16. Типология потребителя.
17. Модель поведения потребителя.
18. Влияние потребностей на саморазвитие личности.
19. Психоаналитическая теория личности З. Фрейда.
20. Гедоническая теория К.Г. Юнга.
21. Взгляды на человека в Эго-психологии.
22. Подходы Э. Фромма к пониманию человека.

23. Типология социальных характеров.
24. Социально-когнитивное направление в теории личности.
25. Потребностно-мотивационная сфера личности.
26. Компоненты потребностей: потенциал и ценности.
27. Теории мотивации потребностей.
28. Концепция иерархии потребностей Маслоу.
29. Теория ERG Альдерфера.
30. Теория приобретённых потребностей Мак-Клелланда.
31. Теория двух факторов Герцберга.
32. Теория ожиданий Врума.
33. Модель Портера-Лаулера.
34. Теория условных рефлексов.
35. Теории «X» и «Y» Макгрегора.

*Перечень вопросов для промежуточного контроля знаний на зачете (4 семестр):*

1. Сущность и содержание сервисологии как науки.
2. Понятийный аппарат сервисологии.
3. Развитие представлений о человеческих потребностях философами
4. Значение изучения человеческих потребностей для организации сервисной деятельности.
5. Природа человеческих потребностей и их сущность.
6. Зависимость потребностей от уровня развития общества и условий деятельности.
7. Структура и классификация потребностей человека.
8. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека.
9. Смысл и ценности жизни.
10. Основные факторы, влияющие на процесс формирования потребностей человека.
11. Типология потребителя.
12. Модель поведения потребителя.
13. Составные компоненты психологических теорий личности.
14. Теории мотивации потребностей.
15. Роль и место услуг в современной экономике.
16. Сущность и содержание деятельности по сервисному обслуживанию.
17. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
18. Особенности функционирования сферы услуг.
19. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.
20. Показатели уровня сервиса.
21. Система оценки уровня сервиса продукции и услуг.
22. Психологическая культура сервиса.
23. Типология потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента: особенности взаимодействия.
24. Общение работника сферы сервиса и клиента.
25. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя.
26. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.

*Перечень вопросов для промежуточного контроля знаний на экзамене (5 семестр):*

1. Понятие об услугах и их качестве. Классификация услуг.
2. Характеристики и структура процесса оказания услуги.
3. Управление спросом и предложением в сфере услуг.
4. Концепции сервиса, ориентированного на потребителя.
5. Модели покупательского поведения человека.
6. Соотношение поведенческих моделей продавца и покупателя.
7. Стратегии взаимоотношений в процессе удовлетворения потребностей клиента.
8. Теория воздействия на покупателя.
9. Модель процесса выбора потребителем.
10. Поведение потребителя в процессе принятия решений.
11. Этапы принятия потребительских решений.
12. Типология потребительских решений.
13. Диагностика поведения потребителя.
14. Задачи специалиста сервиса в процессе удовлетворения потребностей.
15. Понятие обслуживания.
16. Работник контактной зоны.
17. Виды обслуживания: предпродажное обслуживание, постпродажное обслуживание, гарантийное обслуживание, послегарантийное обслуживание.
18. Формы обслуживания.
19. Проблемы качества услуг на основе клиентоориентированных технологий.
20. Основы законодательства при осуществлении сервиса.
21. Этические основы сервисной деятельности.
30. Роль и место сервиса и услуг в современной экономике.
31. Понятие, особенности и виды услуг.
32. Потребитель и культура обслуживания.
33. Основные формы и методы обслуживания населения.
34. Инфраструктура обслуживания с учётом природных и социальных факторов.
35. Экономические и социальные функции сферы сервиса.

***5.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.***

Ответы обучающегося на зачете оцениваются каждым педагогическим работником по варианту зачтено/незачтено.

***Критерии оценки ответа на вопросы зачета:***

«Зачтено» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«Незачтено» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

Ответы обучающегося на экзамене оцениваются каждым педагогическим работником по **пятибалльной системе**.

5 баллов – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

4 баллов – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;

3 баллов – обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий;

2 баллов – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

## **6. Перечень основной и дополнительной литературы для освоения учебной дисциплины**

### **6.1. Основная литература.**

1. Охотина, Н. М. Сервисология : учебное пособие : [16+] / Н. М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707>

### **6.2. Дополнительная литература.**

1. Коноплева, Н. А. Человек и его потребности в рыночной модели культуры : учебное пособие : [16+] / Н. А. Коноплева. – 2-е изд., доп. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 250 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599892>

## **7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных и информационные системы, необходимые для освоения учебной дисциплины**

1. <http://mon.gov.ru> – сайт Минобрнауки РФ
2. <http://www.edu.ru/> – библиотека федерального портала «Российское образование» (содержит каталог ссылок на интернет-ресурсы, электронные библиотеки по различным вопросам образования)
3. <http://www.prlib.ru> – Президентская библиотека
4. <http://www.rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека
5. <http://elibrary.rsl.ru/> – сайт Российской государственной библиотеки (раздел «Электронная библиотека»)
6. <http://elibrary.ru> – научная электронная библиотека «Elibrary»
7. <http://biblioclub.ru> – ЭБС Университетская библиотека
8. <https://fgiscs.minstroyrf.ru> Федеральная государственная информационная система ценообразования в строительстве

## 8. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Сервисология» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программой учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Института.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Института, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к практическому занятию

При подготовке к практическому занятию следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

*Предварительная подготовка к практическому занятию* заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия.

*Работа во время проведения практического занятия* включает несколько моментов:

- консультирование студентов преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в аудитории;



– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к зачету, экзамену.

К зачету и экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. При подготовке к зачету и экзамену обратите внимание на практические задания на основе теоретического материала.

При подготовке к ответу на вопросы зачета и экзамена по теоретической части учебной дисциплины выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

**9. Программное обеспечение информационно-коммуникационных технологий**

**9.1. Информационные технологии**

1. Персональные компьютеры.
2. Доступ в Интернет.
3. Проектор.
4. Система VOTUM

**9.2. Программное обеспечение.**

1. Windows 7
2. LibreOffice Writer,
3. LibreOffice Calc,
4. LibreOffice
5. Impress
6. ZOOM (открытый доступ)
7. «Скайп» (открытый доступ)

**9.3. Информационно-справочные системы.**

1. Институтская информационная система РОССИЯ – <http://www.cir.ru/>
2. Гарант.

**10. Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы по учебной дисциплине.**

<b>Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения</b>	<b>Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной</b>
---	---

	<p><b>программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)</b></p>
<p><b>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного, семинарского типа (практические занятия), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</b></p> <p><b>Оснащенность</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Комплект мебели</li> <li>• интерактивная доска Trace Board с установленной системой интерактивного опроса Votum-11</li> <li>• Монитор Panasonic</li> <li>• Портативный 3D видеопроектор InFocus IN 122 для презентаций</li> </ul>	<p>109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения</p>
<p><b>Библиотека (читальный зал), помещение для самостоятельной работы обучающихся</b></p> <p><b>Оснащенность</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Комплект мебели</li> <li>• Компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в ЭИОС института</li> <li>• принтер</li> </ul> <p>Программное обеспечение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows 7</li> <li>• LibreOffice Writer,</li> <li>• LibreOffice Calc,</li> <li>• LibreOffice</li> <li>• Impress</li> <li>• ZOOM (открытый доступ)</li> <li>• ЭПС «Система Гарант»</li> <li>• ЭБС «Университетская библиотека онлайн»</li> </ul>	<p>109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения</p>
<p><b>Помещение для самостоятельной работы обучающихся. Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования</b></p> <p><b>Комплект мебели</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Компьютеры с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в</li> </ul>	<p>109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения</p>

<p>ЭИОС института</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• принтер</li> </ul> <p><b>Программное обеспечение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows 7</li> <li>• LibreOffice Writer,</li> <li>• LibreOffice Calc,</li> <li>• LibreOffice</li> <li>• Impress</li> </ul>	
<p><b>Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа (практические занятия), курсового проектирования (выполнение курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</b></p> <p><b>Комплект мебели</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Переносные компьютеры (нетбуки Asus -11 шт.)</li> <li>• Комплект демонстрационных материалов</li> </ul> <p><b>Программное обеспечение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• LibreOffice Writer,</li> <li>• LibreOffice Calc,</li> <li>• LibreOffice</li> <li>• Impress</li> <li>• ZOOM (открытый доступ)</li> <li>• «Скайп» (открытый доступ)</li> </ul>	<p>109542, г. Москва, Рязанский проспект, 86/1, стр.3, этаж 3, Часть нежилого помещения</p>

### **11. Образовательные технологии**

При реализации учебной дисциплины «Сервисология» применяются различные образовательные технологии.

Освоение учебной дисциплины «Сервисология» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме дискуссии, разбора конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.