Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шамрай-Курбатова Лидия Викторовна
Должность: Ректор
Дата подписания: 18.11.2026 13:13:38
Уникальный программный ключ:
b1e4399771b07e18f31755456972d73b2ccfc531

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»

Рабочая программа учебной дисциплины

Сервисология и организация обслуживания

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис на воздушном транспорте и эксплуатации аэропортов»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

Кафедра разработчик Финансово-экономических дисциплин

Год набора **2026**

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины	
	Очная форма	Очно-заочная форма
	д	в
Зачетные единицы	**4**	**4**
Общее количество часов	144	144
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	64	44
- Лекционные (Л)	32	22
- Практические (ПЗ)	32	22
- *В том числе в форме практической подготовки*	*32*	*22*
- Лабораторные (ЛЗ)		
- Семинарские (СЗ)		
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	44	64
К (Р-Г) Р (П) (+;-)		
Тестирование (+;-)		
ДКР (+;-)		
Зачет (+;-)		
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))		
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+(36)	+(36)

Волгоград 2026

Лист внесения изменений:

п/п	**Дата внесения изменения**	**Обоснование внесенных изменений**	**Основание**
1.	09.11.2026	Актуализация данных Основной профессиональной образовательной программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис на воздушном транспорте и эксплуатации аэропортов» 2026 г. н.	Решение Ученого Совета от 09.11.2026 протокол № 3

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел……...4
Раздел 2. Тематический план ……7
Раздел 3. Содержание дисциплины ……9
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся ……17
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся ……19
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины ……24
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии ……28
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ……29

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина **«Сервисология и организация обслуживания»** входит в **«обязательную»** часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки **43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис на воздушном транспорте и эксплуатации аэропортов»**

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (*в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения основной профессиональной образовательной программы (ОПОП ВО)*)**:**

ПК-1. Способен организовать и контролировать качество обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади

Дескрипторы профессиональных компетенций:

ПК-1.1. Способен организовать обслуживание пассажиров воздушного судна, обработку багажа и ручной клади

ПК-1.2. Способен обеспечить контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения индикаторов компетенций:

Обобщенная трудовая функция/ трудовая функция	**Код и наименование дескриптора компетенций**	**Код и наименование индикатора достижения компетенций (из ПС)**
Профессиональный стандарт 17.072 «Работник по организации обслуживания пассажирских перевозок воздушным транспортом», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.09.2022 № 532н	**ПК-1.1. Способен организовать обслуживание пассажиров воздушного судна, обработку багажа и ручной клади** **ПК-1.2. Способен обеспечить контроль качества обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади**	Знает: ИД-1 ПК 1.1. Законодательство Российской Федерации в области воздушных перевозок, ответственности перевозчика, эксплуатанта и грузоотправителя; Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей; Принципы системы управления безопасностью полетов. D/01.6 ИД-2 ПК 1.2. Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров на внутренних и международных авиарейсах; возможные нарушения в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади и меры по их предотвращению. D/02.6 Умеет: ИД-3 ПК 1.1. Определять требования и осуществлять разработку и внедрение технологий, инструкций, стандартов организации обслуживания, обработки багажа и ручной клади пассажиров воздушного судна; организовать взаимодействие структурных подразделений авиационной

		организации и организации, осуществляющей аэропортовую деятельность D/01.6 ИД-4 ПК 1.2. Выявлять нарушения технологических процессов, выявленных в ходе обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади, осуществлять их анализ и работу по их предотвращению; вести претензионную работу D/02.6 Имеет навыки и (или) опыт: ИД-5 ПК 1.1. Работы в информационных автоматизированных системах регистрации пассажиров и оформления багажа; заполнения форм документов на воздушную перевозку пассажиров и багажа; работы в системах электронного документооборота. D/01.6 ИД-6 ПК 1.2. Ведения претензионного делопроизводства в области обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади; рассмотрения претензий, возникших в ходе организации обслуживания пассажиров воздушного судна, обработки багажа и ручной клади D/02.6

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО
направления подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис на воздушном транспорте и эксплуатации аэропортов»

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	*2*	*3*
1		Метрология, стандартизация и сертификация
2		Организация перевозок на воздушном транспорте
3		Оперативное управление производственно-технологическим процессом
4		Введение в направление подготовки
5		Сертификация и лицензирование при организации аэропортовой деятельности

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки**«43.03.01 Сервис»**;
- Учебного плана направления подготовки **43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Сервис на воздушном транспорте и эксплуатации аэропортов»** 2026 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 113-О от 01.09.2021 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость					Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия			СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*
1	Тема 1. Введение в дисциплину	6	2	2	2	2	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
2	Тема 2. Человек и его потребности в системе социальных знаний	4		2	2	2	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
3	Тема 3. Потребностно-мотивационная сфера личности	10	4	2	2	4	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
4	Тема 4. Система направления личности	12	4	4	4	4	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
5	Тема 5. История развития человеческих потребностей	10	4	2	2	4	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
6	Тема 6. Рекреация – потребность современного общества	10	4	2	2	4	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
7	Тема 7. Клиентоориентированные технологии в сфере сервиса	12	4	4	4	4	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
8	Тема 8. Информационные технологии в сфере сервиса, цифровые технологии	8		4	4	4	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
9	Тема 9. Качество жизни современного человека и его	12	4	4	4	4	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2.

	организация						ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
10	Тема 10. Качество сервиса, термины, определения	8	2	2	2	4	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
11	Тема 11. Роль экономики в формировании потребностей человека	6		2	2	4	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
12	Тема 12. Корпоративные стандарты обслуживания населения, регламент обслуживания в сервисных организациях на транспорте	10	4	2	2	4	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**36**					
Итого		**144**	**32**	**32**	**32**	**44**	

Очно-заочная форма обучения (полный срок, ускоренное обучение, полное ускоренное обучение)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость					Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Всего	Аудиторные занятия			СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	*Прак. Подг.*		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*
1	Тема 1. Введение в дисциплину	7	2			5	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
2	Тема 2. Человек и его потребности в системе социальных знаний	9	2	2	*2*	5	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
3	Тема 3. Потребностно-мотивационная сфера личности	9	2	2	*2*	5	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
4	Тема 4. Система направления личности	9	2	2	*2*	5	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.

5	Тема 5. История развития человеческих потребностей	9	2	2	*2*	5	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
6	Тема 6. Рекреация – потребность современного общества	9	2	2	*2*	5	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
7	Тема 7. Клиентоориентированные технологии в сфере сервиса	9	2	2	*2*	5	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
8	Тема 8. Информационные технологии в сфере сервиса, цифровые технологии	9	2	2	*2*	5	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
9	Тема 9. Качество жизни современного человека и его организация	10	2	2	*2*	6	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
10	Тема 10. Качество сервиса, термины, определения	10	2	2	*2*	6	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
11	Тема 11. Роль экономики в формировании потребностей человека	10	2	2	*2*	6	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
12	Тема 12. Корпоративные стандарты обслуживания населения, регламент обслуживания в сервисных организациях на транспорте	8		2	*2*	6	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		**36**					
Итого		**144**	**22**	**22**	***22***	**64**	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в дисциплину

Предмет сервисологии. Взаимодействие биологического социального начала в человеке. Взаимосвязь мировоззрения индивида и его потребностей.Система понятий, используемая при изучении дисциплины «Сервисология и организация обслуживания». Определение понятия

«качество продукции», «качество сервисных процессов», структурные показатели качества (для самостоятельного изучения). Цифровая мобильность населения (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 2. Человек и его потребности в системе социальных знаний

Э. Фромм о социально-психологическом портрете человека-потребителя. Задачи общества по формированию разумных потребностей индивида и гармонично развитой личности. Подход к проблеме потребностей с физиологических и социальных позиций. Гедонистическое и ригористическое направления в оценке потребностей человека (для самостоятельного изучения). Эвдемоническое направление в развитии проблем морали (для самостоятельного изучения). И. Бентам – родоначальник утилитаризма (для самостоятельного изучения). Основные информационные технологические новации для предоставления сервисных услуг в процессе удовлетворения потребностей человека (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости (для самостоятельного изучения). Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне (для самостоятельного изучения). Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости (для самостоятельного изучения). Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции (для самостоятельного изучения).

Тема 3. Потребностно-мотивационная сфера личности

Роль мотивации в формировании потребностей человека. Понятия мотива, мотивационной

структуры, стимулов. Первоначальные теории мотивации, разработанные А. Маслоу, Ф. Тейлором, В. Оучи. Теория «Х», «У», «Z». Содержательные теории мотивации: теория приобретенных потребностей Д. Макклелланда, теория ERY К. Альдерфера, теория двух факторов Ф. Герцберга. Содержательные теории о стимулирующем воздействии мотивационных факторов на результативность труда (для самостоятельного изучения). Процессуальные теории мотивации о взаимодействии различных мотивов, влияющих на трудовую активность индивида (для самостоятельного изучения). Теория ожиданий В. Врума о совокупности усилий, направленных на выполнение работы и ожидание результатов этой работы (для самостоятельного изучения). Теория справедливости С. Адамса и реакции человека на возможную несправедливость (для самостоятельного изучения). Теория постановки целей Э. Лока и зависимость результатов труда от поставленных задач (для самостоятельного изучения). Отношение работника к ценностям коллектива (для самостоятельного изучения). Комплексная процессуальная теория Л. Портера - И. Лоулера (для самостоятельного изучения). Система К. Мадсена (для самостоятельного изучения). Теория мотивации «Х»-«У», разработанная Д. Макгрегором (для самостоятельного изучения). Основные направления современной теории ожидания (для самостоятельного изучения). Формы и методы системы мотивации трудовой 13 активности (для самостоятельного изучения). Экономические методы мотивации (для самостоятельного изучения). Экономическая и социальная эффективность мотивации (для самостоятельного изучения). Содержание ключевых понятий сервисологии и организации обслуживания, виды и структуру потребностей человека в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Социальные теории развития человека, основные технологии обслуживания потребителей, специфику мотивации потенциальных клиентов на различных видах транспорта (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 4. Система направленности личности

Понятие и сущность направленности личности, основные составляющие направленности. Зрелость личности. Направленности личности по С.Л. Рубинштейну, смыслообразующие мотивы (А.Н.Леонтьев), социальные установки (В.Н.Мясищев). Формы проявления личности: желания, стремления, влечения, интересы, склонности, мировоззрение, убеждения, идеалы, установки, позиции, цели, способности (для самостоятельного изучения). Способности по направлению личности (для самостоятельного изучения). Воля как сознательное поведение личности (для самостоятельного изучения). Особенности поведения человека при организации сферы сервиса и оказании услуг (для самостоятельного изучения). Особенности формирования и внедрения корпоративных стандартов, инструкций, регламентов процессов обслуживания потребителей на транспорте и в организациях, связанных с транспортом, учитывая показатели качества и соответствие стандартам 14 качества сервиса (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными

подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 5. История развития человеческих потребностей

Человек и природа на первобытном этапе развития общества. Взаимодействие и противоречия между индивидуальными и общественными потребностями на ранних этапах развития общества. Возникновение морали и мировоззрения и их влияние на формирование потребностей. Значение письменности, архитектуры, городов в появлении новых потребностей индивида (для самостоятельного изучения). Античная идеология и ее влияние на формирование потребностей личности (для самостоятельного изучения). Возможности удовлетворения потребностей для различных социальных групп в рабовладельческом обществе (для самостоятельного изучения). Идеологические течения кинизм, скептицизм, стоицизм об удовлетворении потребностей человека (для самостоятельного изучения). Влияние христианства на формирование потребностей учения о грехе и концепция семи смертных грехов стандарт поведения людей, созданный христианской религией (для самостоятельного изучения). Взаимоотношения общественных и индивидуальных потребностей с позиций христианства (для самостоятельного изучения). Древнерусские литературные произведения о самостоятельности личности, о ценности разума и труда (для самостоятельного изучения). Формирование нового, гуманистического мировоззрения в эпоху Возрождения (для самостоятельного изучения). Новые требования к личности в буржуазном обществе (для самостоятельного изучения). Спрос на образованную, активную личность, стремящуюся к удовлетворению своих потребностей (для самостоятельного изучения). Взгляды П. Гольбаха на потребности человека (для самостоятельного изучения). Натуралистическая концепция человека (для самостоятельного изучения). Г. В. Ф. Гегель о познании человеком самого себя (для самостоятельного изучения). К. Маркс и Ф. Энгельс о потребностях человека в труде и познании окружающего мира, о социальных детерминантах развития личности (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 6. Рекреация – потребность современного общества

Рекреация как процесс восстановления здоровья человека. Роль рекреации в жизни человека, экономическая сущность рекреации. Рекреационные потребности человека. Удовлетворение рекреационных потребностей человека. Биоклиматические ресурсы (для самостоятельного изучения). Рекреационный туризм (для самостоятельного изучения). Систематизация рекреационных мотивов (для самостоятельного изучения). Факторы, влияющие на выбор турпродукта (для самостоятельного изучения). Состояние здоровья населения и особенности медико-социальных прогнозов (для самостоятельного изучения). Медико-систематические, медико- демографические показатели оценки состояния здоровья населения (для самостоятельного изучения). Состояние здоровья населения в промышленных городах и система государственного здравоохранения (для самостоятельного изучения). Деятельность государства по созданию благоприятной обстановки для проживания населения (для самостоятельного изучения). Транспортное обслуживание туристов – одна из составных частей индустрии туризма (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 7. Клиентоориентированные технологии в сфере сервиса

Услуга как форма общения. Клиенты на рынке транспортных перевозок. Потребительские ценности и потребительское поведение. Мотивация индивидуального потребления (для самостоятельного изучения). Структура бытового обслуживания (для самостоятельного изучения). Взаимодействие сферы услуг с другими сферами жизнедеятельности: институциональной, социальной, производственной (для самостоятельного изучения). Рыночный и нерыночный секторы услуг (для самостоятельного изучения). Система сервисного обслуживания и ее составляющие (для самостоятельного изучения). Специфические особенности рынка услуг (для самостоятельного изучения). Процесс оказания услуг в различных сервисных организациях (для самостоятельного изучения). Параметры эффективного сервиса (для самостоятельного изучения). Системы оценки уровня сервиса предприятия (для самостоятельного изучения). Специфика сервиса в области транспортных услуг. Формы сервисного обслуживания потребителя (для самостоятельного изучения). Оценка уровня сервиса (для самостоятельного изучения). Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения).

Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 8. **Информационные технологии в сфере сервиса, цифровые технологии** Базовые геоинформационные, информационные технологии: телекоммуникационные, мультимедиа, технологии защиты информации. Прикладные информационные технологии: информационные технологии на транспорте, экономике, сервисе. Особенности применения информационных технологий. Ориентация информационных технологий на конкретного пользователя (для самостоятельного изучения). Интеллектуализация информационных технологий (для самостоятельного изучения). Модели информационных технологий в сервисной деятельности (для самостоятельного изучения). Физические ресурсы информационных процессов сохранения данных (для самостоятельного изучения). Безопасность в сфере информационных технологий (для самостоятельного изучения). Физическая среда цифровых данных: пространственные, временные, энергетические (для самостоятельного изучения). Эффективность сетей пакетной передачи данных (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 9. Качество жизни современного человека и его организация Качество жизни населения: определение. Показатели качества жизни: доходы населения, качество питания, качество одежды, комфорт жилища, качество здравоохранения, качество социальных услуг, качество образования, качество культуры, качество сферы обслуживания, качество окружающей среды, качество отдыха, безопасность; качество обслуживания на водном, железнодорожном, воздушном транспорте. Идеальные и реальные модели потребления. Прожиточный минимум и доходы отдельного индивида (для самостоятельного изучения). Структура потребления современного общества (для самостоятельного изучения). Потребительская корзина (для самостоятельного изучения). Средняя продолжительность жизни населения – показатель эффективности деятельности государственной власти (для самостоятельного изучения). самостоятельного изучения). Экология в современном мире (для Проблемы жителей мегаполисов (для самостоятельного изучения). Психологические аспекты жизни современного человека (для самостоятельного изучения). Статистика уровня жизни (для самостоятельного изучения). Характеристика уровня жизни (для самостоятельного изучения). Уровень жизни характеризуется блоком показателей: потребительская корзина, средняя заработная плата, разница в доходах, продолжительность жизни, уровень образования, структура потребления продуктов питания,

развитие сферы услуг, обеспеченность жильем, состояние окружающей среды, степень реализации прав человека (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 10. Качество сервиса, термины, определения Понятие «качества продукции», услуги на предприятии сервиса в сфере транспорта. Показатели качества предоставления услуг на предприятии сервиса в сфере транспорта. Методика определения качества обслуживания на предприятии сервиса в сфере транспорта. Качество с точки зрения потребителя и поставщика услуг (для самостоятельного изучения). Оценка качества сервиса на предприятии сервиса в сфере транспорта (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 11. Роль экономики в формировании потребностей человека Связь между производством и потреблением. Производственное и личное потребление. Характеристики потребления через понятие потребности. Спрос и потребности (для самостоятельного изучения). Связь между экономическим развитием общества и типом потребления (для самостоятельного изучения). Тип потребления доиндустриального, индустриального общества (для самостоятельного изучения). Общество массового потребления (для самостоятельного изучения). Тип потребления постиндустриального общества (для самостоятельного изучения). История развития потребления в России (для самостоятельного изучения). Национальные особенности потребления в России (для самостоятельного изучения). Воздействие социальных факторов на организации сервиса (для самостоятельного изучения). Роль природных факторов в организации сервисного обслуживания населения в России (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания

(для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях 18 взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

Тема 12. Корпоративные стандарты обслуживания населения, регламент обслуживания в сервисных организациях на транспорте Понятие «корпоративные стандарты». Стандарт корпоративного поведения сотрудников; стандарт обслуживания клиентов; стандарт продаж; стандарт внутреннего взаимодействия и коммуникаций; стандарты для основных бизнес процессов; стандарты квалификации и обучения компании. Цели разработки стандартов организации. Разработка стандартов организации и их утверждение (для самостоятельного изучения). Общее видение миссии, ценностей и целей организации (для самостоятельного изучения). Внедрение корпоративных стандартов на предприятии (для самостоятельного изучения). Внедрение корпоративных стандартов – результаты (для самостоятельного изучения). Стандарты корпоративного управления: положительные и отрицательные стороны (для самостоятельного изучения). Корпоративные стандарты как инструменты управления организацией (для самостоятельного изучения). Методы поиска, критического анализа и синтеза информации в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания (для самостоятельного изучения). Основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения). Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания (для самостоятельного изучения).

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия, *В том числе в форме практической подготовки*
1	*2*
ПЗ 1	Тема 1. Введение в дисциплину
ПЗ 2	Тема 2. Человек и его потребности в системе социальных знаний

ПЗ 3	Тема 3. Потребностно-мотивационная сфера личности
ПЗ 4-5	Тема 4. Система направления личности
ПЗ 6	Тема 5. История развития человеческих потребностей
ПЗ 7	Тема 6. Рекреация – потребность современного общества
ПЗ 8-9	Тема 7. Клиентоориентированные технологии в сфере сервиса
ПЗ 10-11	Тема 8. Информационные технологии в сфере сервиса, цифровые технологии
ПЗ 12-13	Тема 9. Качество жизни современного человека и его организация
ПЗ14	Тема 10. Качество сервиса, термины, определения
ПЗ 15	Тема 11. Роль экономики в формировании потребностей человека
ПЗ 16	Тема 12. Корпоративные стандарты обслуживания населения, регламент обслуживания в сервисных организациях на транспорте

3.3. Образовательные технологии
Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	*2*	*3*	*4*	*5*
1	Тема 1. Введение в дисциплину	Л	Проблемное обучение	100
2	Тема 2. Человек и его потребности в системе социальных знаний	ПЗ	Кейс-метод	100
3	Тема 3. Потребностно-мотивационная сфера личности	Л	Проблемное обучение	100
4	Тема 4. Система направления личности	ПЗ	Кейс-метод	100
5	Тема 5. История развития человеческих потребностей	ПЗ	Кейс-метод	100
6	Тема 6. Рекреация – потребность современного общества	ПЗ	Кейс-метод	100
Итого %				**22,2%**

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	*2*	*3*	*4*
1	Тема 1. Введение в дисциплину	*1-4*	1-6
2	Тема 2. Человек и его потребности в системе социальных знаний	5-10	1-6
3	Тема 3. Потребностно-мотивационная сфера личности	11-12	1-6
4	Тема 4. Система направления личности	13-14	1-6
5	Тема 5. История развития человеческих потребностей	15	1-6
6	Тема 6. Рекреация – потребность современного общества	16-25	1-6
7	Тема 7. Клиентоориентированные технологии в сфере сервиса	26-27	1-6
8	Тема 8. Информационные технологии в сфере	28	1-6

	сервиса, цифровые технологии		
9	Тема 9. Качество жизни современного человека и его организация	29	1-6
10	Тема 10. Качество сервиса, термины, определения	30-33	1-6
11	Тема 11. Роль экономики в формировании потребностей человека	34-36	1-6
12	Тема 12. Корпоративные стандарты обслуживания населения, регламент обслуживания в сервисных организациях на транспорте	37-38	1-6

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Сущность делового разговора.
2. Культура делового разговора.
3. Основные требования к деловому разговору.
4. Факторы, влияющие на действенность общения.
5. Рекреация как процесс восстановления здоровья человека.
6. Роль рекреации в жизни человека, экономическая сущность рекреации.
7. Рекреационные потребности человека.
8. Удовлетворение рекреационных потребностей человека.
9. Биоклиматические ресурсы.
10. Рекреационный туризм.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе учебно-методического комплекса по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе учебно-методического комплекса по дисциплине.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролирующих материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств
Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства				Код индикатора и дескриптора достижения компетенций
		Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)	Прак. Подг.	СРО	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*
1	Тема 1. Введение в дисциплину	ПО	УО	УО	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
2	Тема 2. Человек и его потребности в системе социальных знаний		УО	УО	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
3	Тема 3. Потребностно-мотивационная сфера личности	УО	КМ	КМ	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
4	Тема 4. Система направления личности	ПО	УО	УО	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
5	Тема 5. История развития человеческих потребностей	УО	КМ	КМ	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
6	Тема 6. Рекреация – потребность современного общества	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
7	Тема 7. Клиентоориентированные технологии в сфере сервиса	УО	КМ	КМ	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1.

						ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
8	Тема 8. Информационные технологии в сфере сервиса, цифровые технологии		УО	УО	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
9	Тема 9. Качество жизни современного человека и его организация	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
10	Тема 10. Качество сервиса, термины, определения	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
11	Тема 11. Роль экономики в формировании потребностей человека		УО	УО	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.
12	Тема 12. Корпоративные стандарты обслуживания населения, регламент обслуживания в сервисных организациях на транспорте	УО	УО	УО	ПРВ	ИД-1 ПК 1.1. ИД-2 ПК 1.2. ИД-3 ПК 1.1. ИД-4 ПК 1.2. ИД-5 ПК 1.1. ИД-6 ПК 1.2.

Условные обозначения оценочных средств (Столбцы 3, 4, 5):

УО – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

ПО – Проблемное обучение

ПРВ – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

КМ – Кейс-метод

5.2. Оценочные средства текущего контроля

Перечень практических (семинарских) заданий

Типовые практические задания

1. Вы работник сервиса в авиатранспортной сфере. Каким образом вы будете осуществлять коммуникацию в устной и письменных формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимоотношения?

2. Вы занимаете определенную должность в организационной структуре сервисного предприятия авиатранспортной отрасли. Каким образом вы будете решать в своей профессиональной деятельности стандартные задачи на основе информационной библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий с

учетом основных требований информационной безопасности . Какие вы будете использовать источники информации по объекту сервиса?

3. Вы занимаете руководящую должность в организационной структуре предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Какие вы будете разрабатывать технологии процесса сервиса? Какие системы клиентских отношений вы будете развивать с учетом требований потребителя?

4. Вы являетесь руководителем сервисного предприятия авиа индустрии. Каким образом вы организуете процесс сервиса, осуществите выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя?

5. Вы являетесь работником предприятия сервиса авиатранспортной отрасли. Каким образом вы будете взаимодействовать в контактной зоне с потребителем, консультировать его, согласовывать с ним форму и объем процесса сервиса?

6. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.

7. Охарактеризуйте методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

8. Охарактеризуйте методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

9. Охарактеризуйте методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.

10. Охарактеризуйте методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

11. Охарактеризуйте механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

12. Предложите методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте с учетом общего видения миссии, ценностей и целей организации.

5.3. Тематика письменных работ обучающихся

Тематика докладов по дисциплине

1.Биологическое бытие человека.
2.Социальное бытие человека.
3.Духовное бытие человека.
4.Роль потребностей и мотивации в деятельности человека.
5.Формирование потребностей в условиях научно-технического
6.Процесс глобализации и потребности человека.
7.Общество массового потребления и потребности человека.

8.Современные средства передачи данных и потребности человека.

9.Экология и потребности современного человека и общества.

10.Потребности жителя современного мегаполиса.

11.Потребность современного человека в отдыхе.

12.Потребность человека в образовании.

13.Потребность человека в самопознании.

14.Потребность человека в самоопределении и саморазвитии.

15.Постановка цели как необходимое условие для формирования жизненной стратегии человека.

16. Внедрение корпоративных стандартов – результаты.

17. Стандарты корпоративного управления: положительные и отрицательные стороны.

18. Корпоративные стандарты как инструменты управления организацией.

19. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.

20. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

21. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.

22. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.

23. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

24. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.

5.4. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к экзамену

1. Предмет сервисологии как дисциплины.
2. Человек как предмет познания.
3. Сущность комплексного подхода в исследовании человека.
4. Биологическое бытие человека.
5. Духовное бытие человека.
6. Современный мир и психика человека.
7. З.Фрейд – основоположник психоанализа.
8. А. Маслоу о потребностях человека.
9. Потребности и условия жизни людей.
10. Социальные потребности человека.
11. Витальные потребности человека.
12. Цифровая мобильность населения.
13. Процессуальные теории мотивации.
14. Содержательные теории мотивации.
15. Возникновение потребностей в первобытном обществе.
16. Потребности человека в античную эпоху.
17. Влияние христианства на формирование потребностей.
18. Экономическая и социальная эффективность мотивации.
19. Гегель и К. Маркс о потребностях человека.
20. Потребности человека в XXI веке.
21. Роль воспитания в семье, школе и другом учебном заведении в формировании потребностей.

22. Социальное бытие человека.
23. Образовательные потребности населения и их реализация
24. Содержание образования и жизненные перспективы человека.
25. Постановка цели как необходимое условие формирования жизненной стратегии человека.
26. Эволюция содержания и методов социализации человека.
27. Роль промышленности и сельского хозяйства в росте потребностей индивида.
28. Роль неформальных объединений в жизни молодежи.
29. Потребность человека в умении вести деловой разговор.
30. Создание благоприятного психологического климата при ведении деловых переговоров.
31. Человеческий капитал и процесс его накопления.
32. Массовый туризм – потребность современного общества.
33. Удовлетворение потребностей как процесс присвоения форм деятельности.
34. Привычки и потребности, пагубно влияющие на здоровье человека.
35. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания потребностей человека.
36. Создание оптимальной структуры обслуживания населения с учетом природных и социальных потребностей человека.
37. Понятие услуги. Структура и характеристика основных направлений по созданию услуг населению.
38. Основные способы предоставления услуг населению в сфере бытового обслуживания.
39. Современная классификация потребностей человека.
40. Концепция потребностей Г. Гольбаха.
41. Международная туристическая организация, ее задачи.
42. Основы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия по предмету потребностей человека их удовлетворения.
43. Механизм решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникативных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса в области потребностей человека их удовлетворения.
44. Международный туризм.
45. Механизм разработки технологии процесса сервиса, методику развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя и их потребностей.
46. Основы организации процесса сервиса и проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя и теории потребностей человека.
47. Методы определения целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организация обслуживания.
48. Методы осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.
49. Методы определения и реализации своей роли в команде в сфере сервисологии и организация обслуживания.
50. Методы применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности на транспорте в условиях взаимодействия с потребителями, в том числе интернет-продвижения услуг в сфере сервисологии и организация обслуживания.
51. Методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.
52. Механизм контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности в сфере сервисологии и организации обслуживания.
53. Солидарность в борьбе с терроризмом и проявлениями национальной нетерпимости.
54. Историческая, социальная и политическая значимость победы Советского народа в Великой отечественной войне.

55. Негативное воздействие на здоровье алкогольной и наркотической зависимости.
56. Необходимость участия в спортивной, научно-исследовательской, природоохранной и культурно-массовой деятельности как один из элементов проявления активной жизненной позиции.

Раздел 6. Оценочные средства промежуточной аттестации (с ключами)

1. *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ.*

Как называется процесс создания добавленной стоимости для клиента путём оказания ему услуг, в ходе которого происходит взаимодействие между поставщиком и потребителем?

а) Производственный процесс
б) Сервисный процесс (или процесс обслуживания)
в) Коммерческая деятельность
г) Логистическая операция

Правильный ответ: б)

2. *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ.*

Какой из перечисленных факторов является ключевым для формирования «первого впечатления» клиента о качестве сервиса?

а) Сложность технологического оборудования
б) Материальность окружающей обстановки (интерьер, чистота, внешний вид персонала)
в) Глубина ассортимента дополнительных услуг
г) Наличие системы онлайн-бронирования

Правильный ответ: б)

3. *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ.*

Какая модель качества услуг, разработанная К. Гронроосом, выделяет «техническое качество» (что потребитель получает) и «функциональное качество» (как потребитель получает услугу)?

а) Модель SERVQUAL
б) Модель «Дыра в качестве» (Gap Model)
в) Модель К. Гронрооса
г) Модель пяти сил Портера

Правильный ответ: в)

4. *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ.*

Какой тип жалоб клиента характеризуется стремлением не столько решить проблему, сколько получить эмоциональную компенсацию (извинение, сочувствие)?

а) Жалоба-инструмент
б) Жалоба-манипуляция
в) Эмоциональная жалоба
г) Конструктивная жалоба

Правильный ответ: в)

5. *Прочитайте текст и выберите один правильный ответ.*

Как называется стандарт, который определяет требования к системе менеджмента качества для организаций, работающих в сфере услуг, и базируется на принципах всеобщего управления качеством (TQM)?

а) ISO 9001

б) ISO 14001
в) ISO 45001
г) ISO 22000

Правильный ответ: а)

6. *Прочитайте текст и выберите два правильных ответа.*
Укажите два основных компонента, из которых складывается восприятие качества услуги клиентом согласно модели К. Гронрооса.
а) Техническое качество
б) Функциональное качество
в) Цена услуги
г) Скорость интернета в зоне ожидания

Правильные ответы: а), б)

7. *Прочитайте текст и выберите два правильных ответа.*
Выберите два основных способа управления очередями в сервисных организациях.
а) Увеличение количества обслуживающего персонала в пиковые часы.
б) Внедрение системы предварительной записи или бронирования.
в) Снижение качества предоставляемых услуг.
г) Сокращение часов работы организации.

Правильные ответы: а), б)

8. *Прочитайте текст и выберите два правильных ответа.*
Укажите две основные группы факторов, формирующих ожидания клиента от услуги.
а) Личные потребности и прошлый опыт клиента.
б) Маркетинговые коммуникации и отзывы других потребителей.
в) Наличие парковки у здания.
г) Цвет униформы персонала.

Правильные ответы: а), б)

9. *Прочитайте текст и выберите два правильных ответа.*
Какие два элемента являются обязательными для создания эффективной системы сбора обратной связи от клиентов?
а) Анонимность опросов.
б) Наличие нескольких каналов для подачи отзыва (сайт, книга жалоб, опросы).
в) Обязательное денежное вознаграждение за каждый отзыв.
г) Реагирование руководства на полученные отзывы и информирование клиентов о принятых мерах.

Правильные ответы: б), г)

10. *Прочитайте текст и выберите два правильных ответа.*
Выберите два принципа, лежащих в основе концепции «Всеобщее управление качеством» (TQM).
а) Ориентация на клиента.
б) Постоянное улучшение процессов.
в) Максимальное сокращение издержек любой ценой.
г) Централизация принятия всех решений.

Правильные ответы: а), б)

11. Расположите в правильной последовательности этапы классического сервисного цикла взаимодействия с клиентом.

1. Завершение обслуживания и прощание с клиентом.
2. Приветствие и установление контакта.
3. Выявление потребностей и запрос клиента.
4. Предоставление услуги или презентация решения.
5. Расчёт и оплата (если применимо).

Правильный ответ: 2-3-4-5-1

12. Укажите правильную последовательность действий сотрудника при работе с жалобой клиента по стандарту LAST (Listen, Apologize, Solve, Thank).

1. Поблагодарить клиента за обращение.
2. Принести извинения за доставленные неудобства.
3. Выслушать клиента и уточнить суть претензии.
4. Решить проблему и предложить компенсацию.

Правильный ответ: 3-2-4-1

13. Расположите в хронологическом порядке этапы внедрения системы менеджмента качества (СМК) по стандарту ISO 9001.

1. Внутренний аудит и анализ со стороны руководства.
2. Разработка документации СМК (процессы, инструкции).
3. Обучение персонала и внедрение процессов в деятельность.
4. Проведение сертификационного аудита внешним органом.
5. Анализ текущей ситуации и определение области применения СМК.

Правильный ответ: 5-2-3-1-4

14. Установите правильную последовательность шагов при проектировании новой услуги (service blueprinting).

1. Определение точек контакта клиента с персоналом (линии видимости).
2. Идентификация действий клиента на каждом этапе процесса.
3. Построение «линии видимости» и выявление действий, скрытых от клиента.
4. Описание физических свидетельств (physical evidence) для каждой стадии.
5. Детальное описание действий персонала и поддерживающих процессов.

Правильный ответ: 2-3-5-4-1

(Примечание: пункты могут незначительно варьироваться в зависимости от методики, но логика от клиента к бэкофису сохраняется).

15. Расположите уровни модели пирамиды качества сервиса от основополагающего к высшему.

1. Удовлетворённость базовых потребностей (надежность, безопасность).
2. Лояльность и эмоциональная привязанность клиента к бренду.
3. Восприятие ценности услуги (соотношение цены и качества).
4. Ожидания клиента от услуги.

Правильный ответ: 4-1-3-2

(Ожидания -> Базовые потребности -> Ценность -> Лояльность).

4) На установление соответствия (4 вопроса)

16. Установите соответствие между понятием и его определением.

А) Сервисный момент (Moment of Truth)	1) Графическое представление процесса обслуживания, показывающее действия клиента, контакт с персоналом и видимые/невидимые процессы.
Б) Карта пути клиента (Customer Journey Map)	2) Визуализация всех этапов, которые проходит клиент при взаимодействии с компанией, включая его мысли, чувства и цели
В) Материальные свидетельства (Physical Evidence)	3) Окружающая среда и все осязаемые элементы, которые помогают клиенту оценить качество неосязаемой услуги.
Г) Сервисный чертёж (Service Blueprint)	4) Любое взаимодействие клиента с персоналом компании, от которого зависит восприятие качества сервиса
Д) Сервисная культура	5) Совокупность ценностей, норм и моделей поведения сотрудников, ориентированных на предоставление качественного сервиса

Правильный ответ: А–4, Б–2, В–3, Г–1

17. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы.*

как называется разрыв между ожиданиями потребителя и его восприятием полученной услуги?

правильный ответ: разрыв в качестве

18. *Прочитайте текст и запишите правильный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы.*

укажите термин, обозначающий комплекс физических улик и окружающей обстановки, которые помогают потребителю оценить неосязаемую услугу.

правильный ответ: физические свидетельства

19 *Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы.*

дайте определение понятию «сервисная культура» организации. каковы её ключевые элементы?

правильный ответ: сервисная культура — это система общих ценностей, убеждений, норм и моделей поведения всех сотрудников организации, которая ставит во главу угла удовлетворение потребностей клиента. это не просто набор правил, а внутренняя философия компании. ключевыми элементами являются: ориентация на клиента (понимание его нужд), вовлечённость и наделение полномочиями персонала (право принимать решения для помощи клиенту), лидерство руководителей (личный пример), а также системы измерения удовлетворённости и поощрения за качественный сервис.

20. *Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ. Ответ следует записать с маленькой буквы.*

дайте определение понятию «карта пути клиента» (customer journey map) и объясните её назначение в сервисной деятельности.

правильный ответ: карта пути клиента — это визуальная диаграмма или инфографика, которая иллюстрирует все этапы взаимодействия клиента с компанией или продуктом для достижения определённой цели. её назначение заключается в том, чтобы посмотреть на бизнес-процессы глазами клиента. она помогает выявить «болевые точки», барьеры и моменты истины на каждом этапе, что позволяет целенаправленно улучшать клиентский опыт, синхронизировать действия различных отделов компании и повышать общую лояльность потребителей.

Раздел 7. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

7.1. Основная литература

1 Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов [Текст] / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 423 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06221-2. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/454399 — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

2 Бабокин, Г. И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 2 : учебник для вузов [Текст] / Г. И. Бабокин, А. А. Подколзин, Е. Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 407 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06223-6. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/455109 — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

3 Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов [Текст] / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/457524 — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021)

4 Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов [Текст] / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/457367 — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения: 11.05.2021).

7.2. Дополнительная литература

5 Жильцов, Е. Н. Экономика и управление социальной сферой [Электронный ресурс]: учебник / Е.Н. Жильцов, Е.В. Егоров; под ред. Е.Н. Жильцова, Е.В. Егорова. — Электрон. дан. — Москва: Дашков и К, 2015. — 496 с. — ISBN 978-5-394-02423-8 - [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/b/ook/61076/#1. — Загл. с экрана. свободный доступ (дата обращения 11.05.2021).

6 Кошелева Т.Н. Роль и место сервисных услуг на воздушном транспорте: учебное пособие [Текст] / Т.Н. Кошелева. – СПб.: Издательство «КультИнформПресс», 2017. – 89 с. Количество экземпляров 30.

7 Королева Е.А., Пашин В.С. Сервисология [Текст]: тексты лекций. Часть 1/ Е.А. Королева, В.С. Пашин. – Санкт-Петербург, 2016. Количество экземпляров 20.

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Библиотека Ихтика// ihtik.ru.
2. Библиотека РГИУ каталог// i.-u.ru/biblio/default.aspx
3. Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» http://school-collection.edu.ru/
4. http://www.consultant.ru/— Консультатнт Плюс
5. http://www.garant.ru/— Гарант
6. Программное обеспечение для организации конференции

Раздел 8. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины **«Сервисология и организация обслуживания»** включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул.Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB

3личные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);
- электронная почта;
- система компьютерного тестирования;
- Цифровой образовательный ресурс IPR SMART;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- программное обеспечение для организации конференции.

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей CyberEar модель HAP-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Раздел 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Для успешного усвоения лекционного материала обучающийся должен просмотреть учебную литературу по теме лекции с тем, чтобы иметь хотя бы представление о проблемах, которые будут разбираться в лекции. Он должен также мысленно припомнить то, что уже знает, когда-то читал, изучал по другим предметам применительно к данной теме. Главное в проделанной работе к лекции – формирование субъективного настроя на характер информации, которую он получит в лекции по соответствующей теме. Иногда для этого бывает достаточно ознакомиться с типовой рабочей программой или учебным руководством.

Проблемная лекция не только раскрывает пункты, проблемы, темы, которые находятся в программе, но и заставляет обучающего мыслить экономически грамотно, искать новые пути и средства решения наиболее сложных проблем. Она обладает большой информационной емкостью, и за короткое время преподаватель успевает изложить так много проблем, мыслей, идей, что надо не потеряться в этой информации. Обучающийся должен помнить, что никакой учебник, никакая монография или статья не могут заменить учебную лекцию. В свою очередь, работа на лекции – это сложный вид познавательной, интеллектуальной работы, требующей напряжения, внимания, воли, затрат нервной и физической энергии. Весь проблемный материал, сообщаемый преподавателем, должен не просто прослушиваться. Он должен быть активно воспринят, т.е. услышан, осмыслен, понят, зафиксирован на бумаге и закреплен в памяти. Приступая к слушанию нового материала, полезно мысленно установить его связь с ранее изученным, уяснить, на что опирается изложенная тема. Следя за техникой чтения лекции (акцент на существенном повышении тона, изменения ритма, пауза и т.п.), обучающийся должен вслед за преподавателем уметь выделять основные категории, законы и их содержание, проблемы и их возможные решения, доказательства и выводы. Осуществляя такую работу, обучающийся значительно облегчает себе глубокое понимание материала, его конспектирование и дальнейшее изучение.

Запись лекции является важнейшим элементом работы обучающегося на лекции. Конспект позволяет ему обработать, систематизировать и лучше сохранить полученную информацию с тем, чтобы в будущем он смог восстановить в памяти основные содержательные моменты лекции.

Типичная ошибка обучающихся – дословное конспектирование. Как правило, при записи слово в слово не остается времени на обдумывание, анализ и синтез информации. Искусство конспектирования сводится к навыкам свертывания информации, т.е. записи ее своими словами, частично словосочетаниями лектора, определенными и просто необходимыми сокращениями и иными приемами, но так, чтобы суметь вновь развернуть информацию без существенной потери. Отбирая нужную информацию, главные мысли, проблемы, решения и выводы, обучающейся сокращает текст и строит свой, в котором он сможет разобраться.

При ведении конспекта лекций есть материал, который записывается дословно, например, формулировки нормативных актов, определения основных криминологических категорий и законов. При этом обучающийся должен для себя в конспекте выделить главную мысль, идею в определении того или иного понятия, его сущность, не стараясь сразу понять его в деталях. Это позволит изначально усвоить экономические понятия, опираясь на главную идею, уяснить сущность.

В конспекте лекций обязательно записываются: название темы лекции, основные вопросы плана, рекомендуемая литература. Текст лекции должен быть разделен в соответствии с планом.

С окончанием лекции работа над конспектом на может считаться завершенной. Нужно еще восстановить отдельные места, проверить, все ли понятно, уточнить что-то на консультации, предпринять иные меры с тем, чтобы конспект мог быть использован в процессе подготовки к семинарам, экзамену, для дальнейшего изучения темы, на практике. Конспект лекций – незаменимый учебный документ, необходимый для самостоятельной работы.

Тематическим планом изучения дисциплины предусмотрены практические занятия. Подготовка к практическому занятию предполагает два этапа работы обучающихся.

Первый этап – усвоение теоретического материала. На первом этапе обучающийся должен отработать и усвоить учебно-программный вузовский материал, используя методические рекомендации по подготовке к семинару.

Второй этап предполагает выполнение практического задания. Конкретно такое задание дается обучающемуся преподавателем в конце занятия, предшествующего практическому. Это может быть подготовка конспекта, план работы по той или иной ситуации, план беседы и т.п.

Задания должны быть выполнены письменно. Кроме того, по теоретическим вопросам обучающийся должен подготовить рабочие планы своих ответов на них.

Домашнее задание обучающийся готовит самостоятельно, уделяя на подготовку не менее трех часов. При выполнении домашнего задания он может пользоваться техническими средствами, учебной литературой, конспектами лекций и д.р. Рекомендуется чаще обращаться за консультациями и оказанием необходимой помощи к преподавателям кафедры.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Сервисология и организация обслуживания

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Беликова Екатерина Владимировна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)