

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
СЕРВИСОЛОГИЯ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очно-заочная

Владивосток 2023

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Сервисология» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №514) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Коноплева Н.А., доктор культурологии наук, профессор, Кафедра дизайна и технологий, Nina.Konopleva@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 13.04.2023 , протокол № 5

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000000A759B6
Владелец	Клочко И.Л.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Целью освоения дисциплины Сервисология является подготовка выпускников к сервисной, производственно-технологической, организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности в сфере сервиса. В результате освоения дисциплины студенты приобретут общекультурные и профессиональные компетенции, позволяющие осуществлять выбор необходимых методов и средств процесса сервиса, участвовать в организации контактной зоны для обслуживания потребителей, в формировании клиентурных отношений, разработке элементов оптимизации сервисной деятельности;

Кроме того, целью является формирование у студентов знаний о человеке, основных потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида, способах подходов к потребителю в сфере услуг, освоение подходов к человеку в сфере сервиса, формирование готовности к работе в контактной зоне с потребителем.

Задачи курса:

- Изучить основные понятия и категории дисциплины: «сервис», «человек», «потребность», «услуга» «индивид», «личность», «контактная зона»;
- Исследовать основные подходы к индивиду, личности, анализу ее потребностей, особенностям мотивации в процессе потребления товаров и услуг;
- Проанализировать понятия «потребность» и «сущность рассмотрения человека» в исторической ретроспективе.
- Сформировать у студентов знания о человеке, его сущности и потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида и общества;
- Рассмотреть принципы и основные модели потребительского поведения, инструменты и технологии подходов к потребителю в сфере сервиса;
- Овладеть приемами определения типологии потребителя, организации продаж с учетом типологии клиента и работника контактной зоны.
- Осуществить анализ и дать характеристики методам работы с возражениями потребителей, овладеть навыками их практического применения.
- Выявить принципы системного подхода к управлению качеством сервисных услуг, установить взаимосвязь между элементами личностной типологии потребителей, и принципами коммуникации с ними в процессе оказания услуг.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания основных дидактических единиц, понятийно-категориального аппарата изучаемой дисциплины, приобретение умений в определении потребностей клиентов, их мотивов в приобретении товаров и услуг, их типологии, умений в определении потребностей клиентов, перевода скрытых потребностей в явные, соотнесении собственных характеристик темперамента, с темпераментами клиента, владения технологическими приемами организации контактной зоны в сфере сервисной деятельности, организации эффективного, аргументированного взаимодействия с клиентами, умения их убедить, выявить наличие сопротивления и возражений и владение приемами их преодоления, достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
			Код результ тата	Формулировка результата

Название ОПОП ВО	Форма обуче- ния	Часть УП	(ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди- торная		СРС	Форма аттес- тации
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.01 Сервис	ОЗФО	Б1.В	2	3	21	12	8	0	1	0	87	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОЗФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОЗФО

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОЗФО

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

Темы практических занятий студент должны иметь в начале семестра. По этим темам студенты делают проработки самостоятельно в библиотеках, затем во время практических занятий отвечают на вопросы преподавателя по проработанным темам.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ

При подготовке текста доклада для семинарского занятия студент должен отобрать не менее 5 наименований печатных изданий (книг, статей, сборников, нормативно-правовых актов). Предпочтение следует отдавать литературе, опубликованной в течение последних 5-7 лет. Допускается обращение к Интернет-сайтам. Список литературы, предлагаемый в данных методических указаниях, поможет определить круг авторов, на труды которых следует обратить особое внимание.

Осуществив отбор необходимой литературы, студенту необходимо составить рабочий план доклада или сообщения. В соответствии с составленным планом производится изучение литературы и распределение материала по разделам доклада. Читая статьи и книги, целесообразно использовать те или иные формы записи – выписки, конспекты, тезисы. Необходимо отмечать основные, представляющие наибольший интерес положения изучаемого источника. При этом следует указывать выходные данные книги (фамилию и инициалы автора, название произведения, место и год издания) и номера страниц, содержащих выписанный текст. Как показывает практика, такая методика позволяет быстро сгруппировать выписки по разделам тематического доклада.

Изложение текста доклада должно быть четким, аргументированным. Не стоит увлекаться сложной терминологией, особенно если студент сам не совсем свободно ею владеет. Уяснить значение терминов можно в справочно-энциклопедических изданиях, словарях, нормативно-правовых источниках.

Изучая литературу, студент неизбежно столкнется с научной полемикой разных авторов, с различными подходами в рассмотрении вопросов. Следует учитывать все многообразие точек зрения, а в случае выбора какой-либо одной из них - обосновывать, аргументировать свою позицию.

При необходимости изложение своих взглядов на проблемы можно подтвердить цитатами. Цитирование представляет собой дословное воспроизведение фрагмента какого-либо текста. Поэтому необходимо тщательно выверить соответствие текста цитаты источнику.

В заключение доклада студент должен сделать выводы по теме.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ СРС

Самостоятельную работу над темой следует начать с изучения литературы. В поисках книг заданной тематики необходимо обратиться к библиотечным каталогам, справочникам, тематическим аннотированным указателям литературы, периодическим изданиям (газетам и журналам), электронным каталогам, Интернету.

При подготовке текста доклада для семинарского занятия студент должен отобрать не менее 5 наименований печатных изданий (книг, статей, сборников, нормативно-правовых актов). Предпочтение следует отдавать литературе, опубликованной в течение последних 5-7 лет. Допускается обращение к Интернет-сайтам. Список литературы, предлагаемый в данных методических указаниях, поможет определить круг авторов, на труды которых следует обратить особое внимание.

Осуществив отбор необходимой литературы, студенту необходимо оставить рабочий план доклада или сообщения. В соответствии с составленным планом производится изучение литературы и распределение материала по разделам доклада. Читая статьи и книги, целесообразно использовать те или иные формы записи – выписки, конспекты, тезисы. Необходимо отмечать основные, представляющие наибольший интерес положения изучаемого источника. При этом следует указывать выходные данные книги (фамилию и инициалы автора, название произведения, место и год издания) и номера страниц, содержащих выписанный текст. Как показывает практика, такая методика позволяет быстро сгруппировать выписки по разделам тематического доклада.

Изложение текста доклада должно быть четким, аргументированным. Не стоит увлекаться сложной терминологией, особенно если студент сам не совсем свободно ею владеет. Уяснить значение терминов можно в справочно-энциклопедических изданиях, словарях, нормативно-правовых источниках.

Изучая литературу, студент неизбежно столкнется с научной полемикой разных авторов, с различными подходами в рассмотрении вопросов. Следует учитывать все многообразие точек зрения, а в случае выбора какой-либо одной из них - обосновывать, аргументировать свою позицию.

При необходимости изложение своих взглядов на проблемы можно подтвердить цитатами. Цитирование представляет собой дословное воспроизведение фрагмента какого-либо текста. Поэтому необходимо тщательно выверить соответствие текста цитаты источнику.

В заключение доклада студент должен сделать выводы по теме.

Важнейшей формой самостоятельной работы является подготовка рефератов для студентов очной форм обучения и контрольных работ для студентов заочной форм обучения. Успех здесь в значительной степени зависит от правильного выбора темы. Студент выбирает тему самостоятельно из приведенных списков. Выбирая тему реферата или контрольной работы, следует учитывать, во-первых, личный интерес к проблеме, во-вторых, - наличие соответствующей литературы.

Выбрав тему, студенту необходимо подобрать литературу, которая будет использоваться при выполнении реферата или контрольной работы. Чтобы не потеряться в множестве книг, следует обратиться к справочно-библиографическим указателям и каталогам. Помощь в выборе литературы окажут консультации преподавателя и библиографа.

Ознакомившись с литературой по теме реферата или контрольной работы, студент должен отобрать несколько книг, статей, нормативно-правовых источников (не менее 6 – 10 наименований). Выбирая книгу или статью, следует обратить внимание на выходные данные (место и год издания). Желательно использовать литературу последних лет издания.

Особенно важно учитывать год издания нормативно-правовых источников (законов, подзаконных правовых актов, стандартов и т. д.). Ниже приводятся списки рекомендованной литературы, которые далеко не исчерпывают весь перечень возможных источников. Поэтому студент должен максимально расширить круг самостоятельного поиска литературы для написания реферата или контрольной работы.

Определившись с темой и литературой, следует составить план реферата или контрольной работы. В плане закрепляется следующая последовательность структурных элементов работы: введение, основная часть, заключение. Основной текст работы рекомендуется разделить на несколько глав или разделов (оптимальное количество 2 – 4). Структура основной части определяется в соответствии с избранным принципом изложения материала. Не следует увлекаться дроблением основной части на большое количество разделов, поскольку это мешает логичному и цельному восприятию и раскрытию темы. Особое внимание нужно уделить четкости формулировок в названиях разделов.

Изучение выбранной литературы производится в соответствии с планом. При чтении книг и статей рекомендуется выписывать на отдельные карточки или вносить в компьютер важнейшие формулировки, тезисы, которые могут быть непосредственно представлены в контрольной работе. Каждая выписка должна сопровождаться выходными данными источника с указанием страницы, откуда сделана запись. Это позволит в дальнейшем:

- быстро и четко скомпоновать собранный материал в соответствии с разделами контрольной работы;
- сделать сноски.

Введение должно содержать обоснование актуальности темы, формулировку основных целей и задач работы, краткую оценку использованных источников, описание и обоснование структуры контрольной работы. Объем введения не должен превышать 2-3 страницы.

При написании основной части следует излагать материал своими словами, избегая чрезмерной наукообразности, эмоциональности и публицистичности. Сделанные в процессе подготовки выписки из книг и статей можно использовать для подтверждения своих взглядов на проблему. При этом желательно избегать слишком длинных цитат и не злоупотреблять их количеством.

Язык работы должен быть простым и лаконичным. Рекомендуется избегать непонятных терминов, а если таковые используются, то следует объяснять их значение в скобках или сносках. Иногда целесообразно сформировать небольшой словарь терминов, употреблявшихся в контрольной работе. Такой словарь размещается за текстом в качестве приложения.

В заключении следует обобщить изложенный материал, сделать выводы и указать, что нового для себя студент вынес из работы над конкретной темой. Делая выводы, студенты должны учитывать точки зрения на проблему разных исследователей, а также отметить, какая из позиций ближе к их собственному пониманию.

Правильное оформление реферата является одним из условий положительной оценки. Объем работ составляет 12 – 15 страниц формата - А 4. Не допускается выполнение реферата или контрольной работы рукописным способом, так как в современных условиях это выглядит анахронизмом. В компьютерном варианте оформления, то следует использовать шрифт 14 через 1,5 интервала. Работа обязательно должна иметь поля и нумерацию страниц, начиная со второй.

Оформленный вариант реферата или контрольной работы включает в себя следующие структурные элементы:

а) титульный лист, на котором указывается название высшего учебного заведения и кафедры, предмет, тема работы, факультет, курс, № группы, специализация, Ф. И. О. студента, выполнившего работу;

б) план-оглавление реферата или контрольной работы. План-оглавление приводится на второй странице и содержит названия разделов с указанием страниц;

в) текст реферата или контрольной работы. Особое внимание следует обратить на правильность оформления цитат и ссылок. Текст цитаты тщательно выверяется по источнику и берется в кавычки. Иногда фрагмент используемой книги или статьи передается своими словами или близко к тексту. В этом случае кавычки не ставятся.

Дословное цитирование или изложение текста источника своими словами обязательно сопровождается ссылками (сносками) на литературу. Сноски можно разместить внизу страницы или сразу после текста. Если сноски приводятся за текстом работы, то после каждой цитаты в квадратных скобках ставится порядковый номер литературного источника в соответствии со списком литературы и номер цитируемой страницы или страниц;

г) список использованных источников и литературы. Список приводится в конце работы и содержит наименования книг, учебных пособий, монографий, статей и других источников, на которые делались ссылки. Каждый пункт списка (библиографическое описание) должен состоять из указания фамилии и инициалов автора, названия книги и выходных данных (место издания, издательство, год издания). Для статей также указываются название периодического издания, год и номер выпуска. Перечисление литературы следует вести в алфавитном порядке и оформлять библиографию в соответствии с ГОСТом

В конце работы студент должен указать дату завершения работы и поставить свою подпись. Контрольная работа или реферат представляется на кафедру ДЗиТ или лично преподавателю. Если реферат выполнен в соответствии с предъявляемыми требованиями по содержанию и оформлению, студент проходит собеседование с преподавателем по теме работы. При положительном результате собеседования студент допускается к зачету.

Если контрольная работа или реферат имеют серьезные недостатки по содержанию (поверхностное изложение теоретических положений; подмена творческой работы с литературой простым переписыванием текстов из монографий, статей, брошюр, распечаткой готовых тематических работ из компьютерных сетей и т. д.; использование устаревшей литературы) или оформлены без соблюдения приведенных требований, они возвращаются студенту на доработку.

Отрицательная оценка контрольной работы или реферат обязывает студента полностью или частично ее переработать. В порядке исключения по согласованию с преподавателем допускается выполнение работы на другую тему.

В рамках СРС - Осуществление психодиагностических исследований в мотивационно-потребностной сфере, анализ телесных и социокультурных потребностей; презентация сцены, из кинофильма, демонстрирующей ситуацию продажи товаров и услуг с анализом организации процесса продажи. Подготовка реферативной работы, направленной на анализ потребностей индивидуума, культурных, социальных, психологических, личностных мотивов в потребностной сфере, на анализ типологии потребителя и организацию процесса продаж

Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

1. Сущность мотива. Мотив как потребность, как цель, как побуждение, как намерение.
2. Мотив как устойчивые свойства (личностные диспозиции).
3. Мотив как состояние.
4. Понимание термина мотивация. Мотивационный процесс.
5. Мотивация, обусловленная потребностями личности.
6. Формы организации мотивационного процесса.
7. Индивидуальные особенности мотивации.
8. Методика диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере.
9. Методика «Ценностные ориентации» М. Рокича.
10. Методика «Диагностика мотивационной структуры личности».
11. Особенности клиентурного общения. Типы клиентов.
12. Экспресс диагностика клиента. Невербальные средства диагностики.

13. Психология манипулирования.
14. Знаки внимания как атрибут сервиса

Темы реферативных работ

1. Потребность в общении.
2. Потребность в отдыхе.
3. Потребность в любви и принятии.
4. Потребность в одиночестве.
5. Потребность в семье.
6. Потребность в труде.
7. Потребность в самореализации.
8. Потребность в творчестве.
9. Потребность во власти.
10. Потребность в агрессии.
11. Потребность в безопасности.
12. Потребность в творчестве.
13. Потребность в духовном росте.
14. Потребность в самоутверждении.
15. Потребность в познании.
16. Эффективные продажи.
17. Психологические аспекты влияния.
18. Как обаять клиента.
19. Язык подсознания и успешность продаж.
20. Разработка услуг и управление сервисом.
21. Анализ потребностей и тенденций в макросреде:
(природная, социокультурная, технологическая, экономическая среда).
22. Покупательские ситуации на бизнес-рынке.
23. Маркетинговые стратегии в сфере обслуживания.
24. Основные факторы, определяющие потребительское поведение.
25. Эволюция поведения потребителей в процессе развития сервиса: от производства к продажам, от продаж к маркетингу.
26. Стратегия формирования лояльности и удержания клиента в процессе продаж.
27. Управление взаимоотношениями с клиентами в процессе продаж.
28. Модель принятия потребительского решения.
29. Предпокупочная оценка вариантов выбора.
30. Понятие о запланированных и не запланированных покупках. Факторы, влияющие на решение о покупке.
31. Детерминанты успеха или неудачи в розничной торговле товарами и услугами.
32. Личность и поведение потребителей. Влияние индивидуальных различий на потребительское поведение.
33. Влияние стиля жизни на потребительское поведение.
34. Характеристика потребительских ценностей и установок.
35. Влияние чувств потребителей на покупательское поведение.
36. Влияние внешней среды на потребительское поведение: культура, этническая принадлежность, социальный класс.
37. Влияние семьи и домохозяйства на потребительское поведение.
38. Гендерные роли в современной культуре и их влияния на потребительское поведение.
39. Влияние референтных групп на потребительское поведение.
40. Формирование потребительского мнения и изменение его.
41. Методы информирования потребителей о товарах и услугах.
42. Роль бренда в организации продаж. Методы создания устойчивого бренда.
43. Технология общения в процессе продаж.
44. Типология клиентов: Особенности продаж с учетом типа покупателя и продавца.

45. Работа с возражениями клиентов.

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Брейтман, А. С. Сервисология : учебное пособие / А. С. Брейтман. — Хабаровск : ДВГУПС, 2020. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/179370> (дата обращения: 22.01.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Коноплева Н. А. Человек и его потребности в рыночной модели культуры : Учебники и учебные пособия для вузов [Электронный ресурс] - Москва|Берлин : Директ-Медиа , 2020 - 250 - Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=599892

7.2 Дополнительная литература

1. Андреев. Сервисология [Электронный ресурс] : Челябинск: ЧГАКИ , 2014 - 98 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/293646>

2. Генкин Б. М. Человек и его потребности : Учебное пособие [Электронный ресурс] : НОРМА - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=337348>

3. Коноплева, Нина Алексеевна. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева; Владивостокский гос. ун-т экономики и сервиса - 2-е изд., доп. - Владивосток : Изд-во ВГУЭС , 2017 - 224 с.

4. Охотина Н. М. Сервисология : Учебники [Электронный ресурс] - Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет , 2017 - 116 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=483707

5. Свириденко Юрий Павлович. Сервисная деятельность : Учебное пособие

[Электронный ресурс] , 2019 - 174 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1007976>

6. Симонова Маргарита Михайловна. Человек и его потребности [Электронный ресурс] - 18 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/207322>

7. Фурсов, В. А. Сервисная деятельность : учебное пособие. Направление подготовки 430301 – Сервис. Профиль «Социально-культурный сервис». Бакалавриат / Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов; В. А. Фурсов .— Ставрополь : изд-во СКФУ, 2015 .— 148 с. — URL: <https://lib.rucont.ru/efd/578866> (дата обращения: 18.01.2024)

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>

2. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>

3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>

4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>

5. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>

6. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"

7. Электронно-библиотечная система "РУКОНТ"

8. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

9. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

10. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

СЕРВИСОЛОГИЯ

Направление и направленность (профиль)

43.03.01 Сервис. Сервис в авиации

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очно-заочная

Владивосток 2023

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)		

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Таблица 4.1 – Распределение баллов по видам учебной деятельности*

Вид учебной деятельности	Оценочное средство**												
	Собеседование	Эссе	Семинар-дискуссия	Контрольная работа	Коллоквиум	Конспект	Текущая аттестация	Кейс	Психодиагностика	Реферат	Промежуточная аттестация	Промежуточная аттестация	Итого
Лекции													
Лабораторные занятия													...
Практические занятия	5	5	5		5	10							30
Самостоятельная работа		5		5									10
ЭОС													...
Кейс-задание								10					10
Промежуточная аттестация							20			10	20		50
Итого	5	10	5	5	5	10	20	10		10	20		100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Вопросы по темам/разделам дисциплины для проведения коллоквиума

1. Понятие о человеке в философии и психологии.
2. Понимание человека в исторической ретроспективе. Обзор эпох.
3. Антропологические воззрения в древнеиндийской философии и Древнем Китае (Конфуцианство и даосизм).
4. Понимание человека и его потребностей в античности. Философская этика Сократа. Материалистический монизм Демокрита
5. Антропологический дуализм Платона.
6. Сущность человека и его потребностей у Аристотеля, Сенеки, Аристипа, Платона.
7. Представление о человеке в Средние века.
8. Идеи гедонизма во взглядах на потребности человека (Эпикур, Лукреций Кар).
9. Экономические теории потребностей (А. Смит, Д. Рикардо).
10. Взгляды на человека и его потребности в Новое время и эпоху просвещения (Паскаль, Ламетри, Бэкон, Гоббс, Локк, Монтескье, Вольтер, Руссо, Гольбах).
11. Немецкая классическая философия о человеке и его потребностях (Кант, Гегель, Фейербах).
12. Антропологическая концепция марксизма.
13. Потребности человека в теориях русских революционных мыслителей (Радищев, Пестель, Ломоносов, Чернышевский и др.).
14. Объект изучения дисциплины «Концептуальные основы сервиса» – человек в пространстве и времени.
15. Человек как социально-природное существо. Соотношение биологического и социального в человеке.
16. Сущность человека. Понятие о деятельностной сущности человека.

17. Понятие и общие характеристики индивида.
18. Понятие личность, «ролевой веер», исторический ракурс.
19. Личность и индивидуальность. Определение. Соотношение двух понятий.
20. Понятие деятельности. Социально-деятельностная сущность человека.
21. Теории личности о человеке и его потребностях (З.Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм, А.Маслоу).
22. Основные компоненты теорий личности: структура, мотивация, развитие, психическое здоровье, психопатология.
23. Основные положения теорий личности: свобода – детерминизм; гомеостаз – гетеростаз; проактивность – реактивность. Теории Фрейда, Фромма и др. в контексте этих положений.
24. Психодинамическая теория личности З.Фрейда: основные положения, структура личности по Фрейду, взгляд на истоки потребностей.
25. Гуманистическая теория личности Э. Фромма Экзистенциальные потребности человека по Фромму. Продуктивный и непродуктивный типы личности.
26. Концепция человека у К. Хорни, значение детских переживаний в формировании личности и ее потребностей. Десять невротических потребностей личности.
27. Теория личности Роттера: значение потребностей, шесть категорий потребностей.
28. Гуманистическое направление в психологии. Основные положения теории А.Маслоу.
29. Мотивация и иерархия потребностей по А.Маслоу.
30. Иерархия потребностей по А.Маслоу: физиологические потребности, потребности в безопасности и защите.
31. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в принадлежности и любви. Дефицитарная и бытийная любовь.
32. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в самоуважении. Фрустрация этой потребности.
33. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в самоактуализации: понятие и особенности самоактуализирующейся личности.
34. Бытийные мотивы и основные метапотребности по А. Маслоу.
35. Структурный анализ системы потребностей. Основные классификации потребностей. (Бестужев – Лада, Обуховский, Чхартишвили и др.).
36. Классификация потребностей. Пять подуровней потребностей.
37. Сервисная деятельность, ее сущность. Понятие об услугах их классификация.
38. Понятие об услугах и их качестве. Культура обслуживания в сфере сервиса.
39. Психологическая культура сервиса. Типология потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента. Особенности взаимодействия.
40. Структура бытового обслуживания. Совершение заказа в сфере услуг. Этапы. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
41. Поведение потребителя в процессе принятия решений. Задачи специалиста сервиса в процессе удовлетворения потребностей.
42. Покупательский процесс. Четыре этапа процесса потребления.
43. Типология потребителя. Когнитивный потребитель.
44. Типология потребителя. Независимый потребитель.
45. Потребители новаторы.
46. Самовосприятие и его влияние на поведение потребителя.
47. Модель поведения потребителя. Внешние факторы.
48. Модель поведения потребителя. Личностные факторы.
49. Основные классификации потребителей.
50. Классификация покупателей Макдональда.
51. Тип личности и покупательское поведение.
52. Модель поведения потребителя. Психологические факторы.

53. Сервис как сфера услуг. Понятие услуги, их классификация.
54. Качество услуги. Психологическая культура сервиса.
55. Сервис услуг. Услуга как форма общения.
56. Принципы и правила психологического влияния на потребителя.
57. Особенности функционирования сферы услуг.
58. Основные классы и соответствующие им сферы услуг.
59. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.
60. Четыре вида сервиса.
61. Правила эффективного сервиса.
62. Участники решения о покупке в социально-бытовой сфере.
63. Участники решения о покупке в социально-бытовой сфере.
64. Стиль жизни, типы. Влияние стиля жизни на потребительское поведение.
65. Особенности поведения потребителей в аспекте этнического своеобразия.
66. Влияние культурных факторов на потребительское поведение
 1. Понятие о человеке в философии и психологии.
 2. Понимание человека в исторической ретроспективе. Обзор эпох.
 3. Антропологические воззрения в древнеиндийской философии и Древнем Китае (Конфуцианство и даосизм).
 4. Понимание человека и его потребностей в античности. Философская этика Сократа. Материалистический монизм Демокрита
 5. Антропологический дуализм Платона.
 6. Сущность человека и его потребностей у Аристотеля, Сенеки, Аристипа, Платона.
 7. Представление о человеке в Средние века.
 8. Идеи гедонизма во взглядах на потребности человека (Эпикур, Лукреций Кар).
 9. Экономические теории потребностей (А. Смит, Д. Рикардо).
 10. Взгляды на человека и его потребности в Новое время и эпоху просвещения (Паскаль, Ламетри, Бэкон, Гоббс, Локк, Монтескье, Вольтер, Руссо, Гольбах).
 11. Немецкая классическая философия о человеке и его потребностях (Кант, Гегель, Фейербах).
 12. Антропологическая концепция марксизма.
 13. Потребности человека в теориях русских революционных мыслителей (Радищев, Пестель, Ломоносов, Чернышевский и др.).
 14. Объект изучения дисциплины «Концептуальные основы сервиса» – человек в пространстве и времени.
 15. Человек как социально-природное существо. Соотношение биологического и социального в человеке.
 16. Сущность человека. Понятие о деятельностной сущности человека.
 17. Понятие и общие характеристики индивида.
 18. Понятие личность, «ролевой веер», исторический ракурс.
 19. Личность и индивидуальность. Определение. Соотношение двух понятий.
 20. Понятие деятельности. Социально-деятельностная сущность человека.
 21. Теории личности о человеке и его потребностях (З.Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм, А. Маслоу).
 22. Основные компоненты теорий личности: структура, мотивация, развитие, психическое здоровье, психопатология.
 23. Основные положения теорий личности: свобода – детерминизм; гомеостаз – гетеростаз; проактивность – реактивность. Теории Фрейда, Фромма и др. в контексте этих положений.
 24. Психодинамическая теория личности З.Фрейда: основные положения, структура личности по Фрейду, взгляд на истоки потребностей.
 25. Гуманистическая теория личности Э. Фромма Экзистенциальные потребности человека по Фромму. Продуктивный и непродуктивный типы личности.

26. Концепция человека у К. Хорни, значение детских переживаний в формировании личности и ее потребностей. Десять невротических потребностей личности.
27. Теория личности Роттера: значение потребностей, шесть категорий потребностей.
28. Гуманистическое направление в психологии. Основные положения теории А.Маслоу.
29. Мотивация и иерархия потребностей по А.Маслоу.
30. Иерархия потребностей по А.Маслоу: физиологические потребности, потребности в безопасности и защите.
31. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в принадлежности и любви. Дефицитарная и бытийная любовь.
32. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в самоуважении. Фрустрация этой потребности.
33. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в самоактуализации: понятие и особенности самоактуализирующейся личности.
34. Бытийные мотивы и основные метапотребности по А. Маслоу.
35. Структурный анализ системы потребностей. Основные классификации потребностей. (Бестужев – Лада, Обуховский, Чхартишвили и др.).
36. Классификация потребностей. Пять подуровней потребностей.
37. Сервисная деятельность, ее сущность. Понятие об услугах их классификация.
38. Понятие об услугах и их качестве. Культура обслуживания в сфере сервиса.
39. Психологическая культура сервиса. Типология потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента. Особенности взаимодействия.
40. Структура бытового обслуживания. Совершение заказа в сфере услуг. Этапы. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
41. Поведение потребителя в процессе принятия решений. Задачи специалиста сервиса в процессе удовлетворения потребностей.
42. Покупательский процесс. Четыре этапа процесса потребления.
43. Типология потребителя. Когнитивный потребитель.
44. Типология потребителя. Независимый потребитель.
45. Потребители новаторы.
46. Самовосприятие и его влияние на поведение потребителя.
47. Модель поведения потребителя. Внешние факторы.
48. Модель поведения потребителя. Личностные факторы.
49. Основные классификации потребителей.
50. Классификация покупателей Макдональда.
51. Тип личности и покупательское поведение.
52. Модель поведения потребителя. Психологические факторы.
53. Сервис как сфера услуг. Понятие услуги, их классификация.
54. Качество услуги. Психологическая культура сервиса.
55. Сервис услуг. Услуга как форма общения.
56. Принципы и правила психологического влияния на потребителя.
57. Особенности функционирования сферы услуг.
58. Основные классы и соответствующие им сферы услуг.
59. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.
60. Четыре вида сервиса.
61. Правила эффективного сервиса.
62. Участники решения о покупке в социально-бытовой сфере.
63. Участники решения о покупке в социально-бытовой сфере.
64. Стиль жизни, типы. Влияние стиля жизни на потребительское поведение.
65. Особенности поведения потребителей в аспекте этнического своеобразия.
66. Влияние культурных факторов на потребительское поведение

Краткие методические указания

Самостоятельная работа студента включает в себя ряд составляющих:

1. Изучение теоретического материала основано на учебном пособии: Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие / Н.А. Коноплева. – Владивосток, Изд-во ВГУЭС 2017. и расположенной в хранилище полнотекстовых учебных материалов презентаций по данной дисциплине

2. Разработку реферативной работы по заданной теме. При этом студент пользуется не только дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, но и опирается при написании работы на рекомендованное в п. 6 учебной программы программное обеспечение; полнотекстовые базы данных, расположенные на сайте ВГУЭС в разделе: Библиотека.

3. Письменные отчеты по результатам всех предлагаемых для самостоятельного освоения тем и по изученным методикам анализа особенностей мотивационно-потребностной сферы человека.

4. Презентации по анализу типологии и поведения потребителей на основе подготовленных студентами отрывков из кинофильмов, демонстрирующих ситуации сцен сервисного обслуживания в гостинично-ресторанном, туристском, социокультурном сервисе.

Шкала оценки

Шкала оценки

Оценка	Баллы*	Описание
5	19–20	Полностью сформированные знания понятийно-категориального аппарата дисциплины, параметров сервиса, наличия умений в определении мотивов и потребностей клиента, навыков исследования качества сервиса и приемов расчета его параметров
4	16–18	Несколько сниженные знания понятийно-категориального аппарата дисциплины, параметров сервиса, наличия умений в определении мотивов и потребностей клиента, навыков исследования качества сервиса и приемов расчета его параметров
3	13–15	Наличие вышеперечисленных знаний, умений и навыков, при отсутствии умений их анализа, систематизации
2	9–12	Недостаточные знания понятийно-категориального аппарата дисциплины, параметров сервиса, снижение умений в определении мотивов и потребностей клиента, навыков исследования качества сервиса и приемов расчета его параметров

5.2 Тематика эссе

Эссе № 1 « Мое понимание сущности человека и моей будущей деятельности во взаимодействии с человеком»

Эссе № 2 "Мое понимание сервиса, услуги и своей будущей профессии»

Краткие методические указания

Студенты готовят письменную самостоятельную работу на данную тему: на практическом занятии проводится дискуссия по данной теме. Обсуждаются понятия индивид, личность, индивидуальность, субъект деятельности. Проводится сравнительно-сопоставительный анализ природных (индивид, темперамент) и социальных (личность, индивидуальность, характер, субъект) характеристик человека

Шкала оценки

на практических занятиях результаты данных эссе (анализов) анализируются и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме. Студенты осуществляют анализ воспитательных факторов и приемов в их родительской семье, дискутируют по данным темам

По 5 баллов выставляется студенту – если студент демонстрирует полностью сформированное умение в осуществлении и глубокого анализа. Студент четко доложил на занятии содержание проделанной работы, способен к аргументациям, и используя научную терминологию и знание основных дефиниций;

3 балла выставляется если студент демонстрирует не полностью сформированные знания,

работа выполнена менее качественно с неполным соблюдением всех требований. Студент не достаточно четко доложил на занятии содержание проделанной работы, используя не всю необходимую научную терминологию и знание основных дефиниций;

0 баллов – работа не выполнена

5.3 Примерный перечень вопросов по темам

Список вопросов к устному собеседованию

В рамках СРС - осуществляются психодиагностические исследования в мотивационно-потребностной сфере, анализ телесных и социокультурных потребностей; презентация сцены, из кинофильма, демонстрирующей ситуацию продажи товаров и услуг с анализом организации процесса продажи. Подготовка реферативной работы, направленной на анализ потребностей индивидуума, культурных, социальных, психологических, личностных мотивов в потребностной сфере, на анализ типологии потребителя и организацию процесса продаж

Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине

1. Сущность мотива. Мотив как потребность, как цель, как побуждение, как намерение.

2. Мотив как устойчивые свойства (личностные диспозиции).

3. Мотив как состояние.

4. Понимание термина мотивация. Мотивационный процесс.

5. Мотивация, обусловленная потребностями личности.

6. Формы организации мотивационного процесса.

7. Индивидуальные особенности мотивации.

8. Методика диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере.

9. Методика «Ценностные ориентации» М. Рокича.

10. Методика «Диагностика мотивационной структуры личности».

11. Особенности клиентурного общения. Типы клиентов.

12. Экспресс диагностика клиента. Невербальные средства диагностики.

13. Психология манипулирования.

14. Знаки внимания как атрибут сервиса

Темы реферативных работ

1. Потребность в общении.

2. Потребность в отдыхе.

3. Потребность в любви и принятии.

4. Потребность в одиночестве.

5. Потребность в семье.

6. Потребность в труде.

7. Потребность в самореализации.

8. Потребность в творчестве.

9. Потребность во власти.

10. Потребность в агрессии.

11. Потребность в безопасности.

12. Потребность в творчестве.

13. Потребность в духовном росте.

14. Потребность в самоутверждении.

15. Потребность в познании.
16. Эффективные продажи.
17. Психологические аспекты влияния.
18. Как обаять клиента.
19. Язык подсознания и успешность продаж.
20. Разработка услуг и управление сервисом.
21. Анализ потребностей и тенденций в макросреде: (природная, социокультурная, технологическая, экономическая среда).
22. Покупательские ситуации на бизнес-рынке.
23. Маркетинговые стратегии в сфере обслуживания.
24. Основные факторы, определяющие потребительское поведение.
25. Эволюция поведения потребителей в процессе развития сервиса: от производства к продажам, от продаж к маркетингу.
26. Стратегия формирования лояльности и удержания клиента в процессе продаж.
27. Управление взаимоотношениями с клиентами в процессе продаж.
28. Модель принятия потребительского решения.
29. Предпокупочная оценка вариантов выбора.
30. Понятие о запланированных и не запланированных покупках. Факторы, влияющие на решение о покупке.
31. Детерминанты успеха или неудачи в розничной торговле товарами и услугами.
32. Личность и поведение потребителей. Влияние индивидуальных различий на потребительское поведение.
33. Влияние стиля жизни на потребительское поведение.
34. Характеристика потребительских ценностей и установок.
35. Влияние чувств потребителей на покупательское поведение.
36. Влияние внешней среды на потребительское поведение: культура, этническая принадлежность, социальный класс.
37. Влияние семьи и домохозяйства на потребительское поведение.
38. Гендерные роли в современной культуре и их влияния на потребительское поведение.
39. Влияние референтных групп на потребительское поведение.
40. Формирование потребительского мнения и изменение его.
41. Методы информирования потребителей о товарах и услугах.
42. Роль бренда в организации продаж. Методы создания устойчивого бренда.
43. Технология общения в процессе продаж.
44. Типология клиентов: Особенности продаж с учетом типа покупателя и продавца.
45. Работа с возражениями клиентов.

Краткие методические указания

При подготовке текста доклада для семинарского занятия студент должен отобрать не менее 5 наименований печатных изданий (книг, статей, сборников, нормативно-правовых актов). Предпочтение следует отдавать литературе, опубликованной в течение последних 5-7 лет. Допускается обращение к Интернет-сайтам. Список литературы, предлагаемый в данных методических указаниях, поможет определить круг авторов, на труды которых следует обратить особое внимание.

Осуществив отбор необходимой литературы, студенту необходимо составить рабочий план доклада или сообщения. В соответствии с составленным планом производится изучение литературы и распределение материала по разделам доклада. Читая статьи и книги, целесообразно использовать те или иные формы записи – выписки, конспекты, тезисы. Необходимо отмечать основные, представляющие наибольший интерес положения изучаемого источника. При этом следует указывать выходные данные книги (фамилию и инициалы автора, название произведения, место и год издания) и номера страниц, содержащих выписанный текст. Как показывает практика, такая методика позволяет быстро сгруппировать выписки по разделам тематического доклада.

Изложение текста доклада должно быть четким, аргументированным. Не стоит увлекаться сложной терминологией, особенно если студент сам не совсем свободно ею владеет. Уяснить значение терминов можно в справочно-энциклопедических изданиях, словарях, нормативно-правовых источниках.

Изучая литературу, студент неизбежно столкнется с научной полемикой разных авторов, с различными подходами в рассмотрении вопросов. Следует учитывать все многообразие точек зрения, а в случае выбора какой-либо одной из них - обосновывать, аргументировать свою позицию.

При необходимости изложение своих взглядов на проблемы можно подтвердить цитатами. Цитирование представляет собой дословное воспроизведение фрагмента какого-либо текста. Поэтому необходимо тщательно выверить соответствие текста цитаты источнику.

В заключение доклада студент должен сделать выводы по теме.

Важнейшей формой самостоятельной работы является подготовка рефератов для студентов очной форм обучения и контрольных работ для студентов заочной форм обучения. Успех здесь в значительной степени зависит от правильного выбора темы. Студент выбирает тему самостоятельно из приведенных списков. Выбирая тему реферата или контрольной работы, следует учитывать, во-первых, личный интерес к проблеме, во-вторых, - наличие соответствующей литературы.

Выбрав тему, студенту необходимо подобрать литературу, которая будет использоваться при выполнении реферата или контрольной работы. Чтобы не потеряться в множестве книг, следует обратиться к справочно-библиографическим указателям и каталогам. Помощь в выборе литературы окажут консультации преподавателя и библиографа.

Ознакомившись с литературой по теме реферата или контрольной работы, студент должен отобрать несколько книг, статей, нормативно-правовых источников (не менее 6 – 10 наименований). Выбирая книгу или статью, следует обратить внимание на выходные данные (место и год издания). Желательно использовать литературу последних лет издания. Особенно важно учитывать год издания нормативно-правовых источников (законов, подзаконных правовых актов, стандартов и т. д.). Ниже приводятся списки рекомендованной литературы, которые далеко не исчерпывают весь перечень возможных источников. Поэтому студент должен максимально расширить круг самостоятельного поиска литературы для написания реферата или контрольной работы.

Определившись с темой и литературой, следует составить план реферата или контрольной работы. В плане закрепляется следующая последовательность структурных элементов работы: введение, основная часть, заключение. Основной текст работы рекомендуется разделить на несколько глав или разделов (оптимальное количество 2 – 4). Структура основной части определяется в соответствии с избранным принципом изложения материала. Не следует увлекаться дроблением основной части на большое количество разделов, поскольку это мешает логичному и цельному восприятию и раскрытию темы. Особое внимание нужно уделить четкости формулировок в названиях разделов.

Изучение выбранной литературы производится в соответствии с планом. При чтении книг и статей рекомендуется выписывать на отдельные карточки или вносить в компьютер важнейшие формулировки, тезисы, которые могут быть непосредственно представлены в контрольной работе. Каждая выписка должна сопровождаться выходными данными источника с указанием страницы, откуда сделана запись. Это позволит в дальнейшем:

§ быстро и четко скомпоновать собранный материал в соответствии с разделами контрольной работы;

§ сделать сноски.

Введение должно содержать обоснование актуальности темы, формулировку основных целей и задач работы, краткую оценку использованных источников, описание и обоснование структуры контрольной работы. Объем введения не должен превышать 2-3 страницы.

При написании основной части следует излагать материал своими словами, избегая чрезмерной наукообразности, эмоциональности и публицистичности. Сделанные в процессе подготовки выписки из книг и статей можно использовать для подтверждения своих взглядов на проблему. При этом желательно избегать слишком длинных цитат и не злоупотреблять их количеством.

Язык работы должен быть простым и лаконичным. Рекомендуется избегать непонятных терминов, а если таковые используются, то следует объяснять их значение в скобках или сносках. Иногда целесообразно сформировать небольшой словарь терминов, употреблявшихся в контрольной работе. Такой словарь размещается за текстом в качестве приложения.

В заключении следует обобщить изложенный материал, сделать выводы и указать, что нового для себя студент вынес из работы над конкретной темой. Делая выводы, студенты должны учитывать точки зрения на проблему разных исследователей, а также отметить, какая из позиций ближе к их собственному пониманию.

Правильное оформление реферата является одним из условий положительной оценки. Объем работ составляет 12 – 15 страниц формата - А 4. Не допускается выполнение реферата или контрольной работы рукописным способом, так как в современных условиях это выглядит анахронизмом. В компьютерном варианте оформления, то следует использовать шрифт 14 через 1,5 интервала. Работа обязательно должна иметь поля и нумерацию страниц, начиная со второй.

Оформленный вариант реферата или контрольной работы включает в себя следующие структурные элементы:

а) титульный лист, на котором указывается название высшего учебного заведения и кафедры, предмет, тема работы, факультет, курс, № группы, специализация, Ф. И. О. студента, выполнившего работу;

б) план-оглавление реферата или контрольной работы. План-оглавление приводится на второй странице и содержит названия разделов с указанием страниц;

в) текст реферата или контрольной работы. Особое внимание следует обратить на правильность оформления цитат и ссылок. Текст цитаты тщательно выверяется по источнику и берется в кавычки. Иногда фрагмент используемой книги или статьи передается своими словами или близко к тексту. В этом случае кавычки не ставятся.

Дословное цитирование или изложение текста источника своими словами обязательно сопровождается ссылками (сносками) на литературу. Сноски можно разместить внизу страницы или сразу после текста. Если сноски приводятся за текстом работы, то после каждой цитаты в квадратных скобках ставится порядковый номер литературного источника в соответствии со списком литературы и номер цитируемой страницы или страниц;

г) список использованных источников и литературы. Список приводится в конце работы и содержит наименования книг, учебных пособий, монографий, статей и других источников, на которые делались ссылки. Каждый пункт списка (библиографическое описание) должен состоять из указания фамилии и инициалов автора, названия книги и выходных данных (место издания, издательство, год издания). Для статей также указываются название периодического издания, год и номер выпуска. Перечисление литературы следует вести в алфавитном порядке и оформлять библиографию в соответствии с ГОСТом

В конце работы студент должен указать дату завершения работы и поставить свою подпись. Контрольная работа или реферат представляется на кафедру ДЗТ или лично преподавателю. Если реферат выполнен в соответствии с предъявляемыми требованиями по содержанию и оформлению, студент проходит собеседование с преподавателем по теме работы. При положительном результате собеседования студент допускается к зачету.

Если контрольная работа или реферат имеют серьезные недостатки по содержанию (поверхностное изложение теоретических положений; подмена творческой работы с литературой простым переписыванием текстов из монографий, статей, брошюр, распечаткой готовых тематических работ из компьютерных сетей и т. д.; использование устаревшей

литературы) или оформлены без соблюдения приведенных требований, они возвращаются студенту на доработку.

Отрицательная оценка контрольной работы или реферат обязывает студента полностью или частично ее переработать. В порядке исключения по согласованию с преподавателем допускается выполнение работы на другую тему.

Шкала оценки

Шкала оценки:

- 10 баллов при глубоком анализе выбранной для исследования проблемы, разработке

презентации по данной теме, структурно излагаемого, аргументированного представления материала в группе, соблюдения ГОСТа в представленной для проверки преподавателю работы.

- 0 баллов при отсутствии работ

5.4 Задания для решения кейс-задачи

Анализ типологии и поведения потребителей на основе подготовленных студентами отрывков из кинофильмов. Осуществляется проверка владений изученным материалом всей дисциплины на основе анализа подготовленных студентами презентаций выдержек из художественных кинофильмов с анализом ситуаций организации продаж в сфере туристского, гостинично-ресторанного, спортивно-оздоровительного, культурно-досугового и других сфер социокультурного сервиса, особенностей взаимодействия потребителя и работника контактной зоны, их типологии и стилей взаимодействия с учетом природных (темперамент) и социальных (характер, индивидуальность, тип профессиональной деятельности) характеристик как клиента, так и продавца. Анализируется стиль общения продавца, умение аргументированно проинформировать клиента, убедить его в необходимости приобретения товара и справиться с возражениями клиента.

Краткие методические указания

Студент готовит отрывок из кинофильма, содержащего сцену общения потребителя и продавца. Осуществляет анализ отрывка с учетом всех содержательных характеристик потребителя: его природных, личностных, субъектных и индивидуальных характеристик и типологических особенностей в их соотносительности с подобными характеристиками продавца, анализирует качество и культуру сервиса, приемы работы с клиентом с учетом его типологии и высказываемых возражений.

Работа представляется в виде отрывка фильма, демонстрируемого группе и аналитической записки

Шкала оценки

Шкала оценки:

- **10 баллов** выставляется в случае сформировавшихся систематических знаний и умений выбрать выдержку из фильма, соответствующего профилю обучения, верно определить типологию продавца и клиента, владения приемами критической оценки их поведения в процессе продаж, выявления негативных сторон их поведения и выдвижения предложений по совершенствованию приемов взаимодействия с клиентами и осуществления успешной продажи.

- **8 баллов** выставляется в случае в целом сформировавшихся систематических знаний и умений выбрать выдержку из фильма, соответствующего профилю обучения, верно определить типологию продавца и клиента, владения приемами критической оценки их поведения в процессе продаж, выявления негативных сторон их поведения и выдвижения предложений по совершенствованию приемов взаимодействия с клиентами и осуществления успешной продажи.

- **4 балла** выставляется в случае неполных знаний и умений выбрать выдержку из фильма, соответствующего профилю обучения, верно определить типологию продавца и клиента, неполного владения приемами критической оценки их поведения в процессе

продаж, выявления негативных сторон их поведения и выдвижения предложений по совершенствованию приемов взаимодействия с клиентами и осуществления успешной продажи.

- **0 баллов** - при отсутствии требуемых знаний, умений и владений

5.5 Перечень тем рефератов

1. Потребность в общении.
2. Потребность в отдыхе.
3. Потребность в любви и принятии.
4. Потребность в одиночестве.
5. Потребность в семье.
6. Потребность в труде.
7. Потребность в самореализации.
8. Потребность в творчестве.
9. Потребность во власти.
10. Потребность в агрессии.
11. Потребность в безопасности.
12. Потребность в творчестве.
13. Потребность в духовном росте.
14. Потребность в самоутверждении.
15. Потребность в познании.
16. Эффективные продажи.
17. Психологические аспекты влияния.
18. Как обаять клиента.
19. Язык подсознания и успешность продаж.
20. Разработка услуг и управление сервисом.
21. Анализ потребностей и тенденций в макросреде: (природная, социокультурная, технологическая, экономическая среда).
22. Покупательские ситуации на бизнес-рынке.
23. Маркетинговые стратегии в сфере обслуживания.
24. Основные факторы, определяющие потребительское поведение.
25. Эволюция поведения потребителей в процессе развития сервиса: от производства к продажам, от продаж к маркетингу.
26. Стратегия формирования лояльности и удержания клиента в процессе продаж.
27. Управление взаимоотношениями с клиентами в процессе продаж.
28. Модель принятия потребительского решения.
29. Предпокупочная оценка вариантов выбора.
30. Понятие о запланированных и не запланированных покупках. Факторы, влияющие на решение о покупке.
31. Детерминанты успеха или неудачи в розничной торговле товарами и услугами.
32. Личность и поведение потребителей. Влияние индивидуальных различий на потребительское поведение.
33. Влияние стиля жизни на потребительское поведение.
34. Характеристика потребительских ценностей и установок.
35. Влияние чувств потребителей на покупательское поведение.
36. Влияние внешней среды на потребительское поведение: культура, этническая принадлежность, социальный класс.
37. Влияние семьи и домохозяйства на потребительское поведение.
38. Гендерные роли в современной культуре и их влияния на потребительское поведение.
39. Влияние референтных групп на потребительское поведение.
40. Формирование потребительского мнения и изменение его.

41. Методы информирования потребителей о товарах и услугах.
42. Роль бренда в организации продаж. Методы создания устойчивого бренда.
43. Технология общения в процессе продаж.
44. Типология клиентов: Особенности продаж с учетом типа покупателя и продавца.
45. Работа с возражениями клиентов.

Краткие методические указания

Важнейшей формой самостоятельной работы является подготовка рефератов для студентов очной форм обучения и контрольных работ для студентов заочной форм обучения. Успех здесь в значительной степени зависит от правильного выбора темы. Студент выбирает тему самостоятельно из приведенных списков. Выбирая тему реферата или контрольной работы, следует учитывать, во-первых, личный интерес к проблеме, во-вторых, - наличие соответствующей литературы.

Выбрав тему, студенту необходимо подобрать литературу, которая будет использоваться при выполнении реферата или контрольной работы. Чтобы не потеряться в множестве книг, следует обратиться к справочно-библиографическим указателям и каталогам. Помощь в выборе литературы окажут консультации преподавателя и библиографа.

Ознакомившись с литературой по теме реферата или контрольной работы, студент должен отобрать несколько книг, статей, нормативно-правовых источников (не менее 6 – 10 наименований). Выбирая книгу или статью, следует обратить внимание на выходные данные (место и год издания). Желательно использовать литературу последних лет издания. Особенно важно учитывать год издания нормативно-правовых источников (законов, подзаконных правовых актов, стандартов и т. д.). Ниже приводятся списки рекомендованной литературы, которые далеко не исчерпывают весь перечень возможных источников. Поэтому студент должен максимально расширить круг самостоятельного поиска литературы для написания реферата или контрольной работы.

Определившись с темой и литературой, следует составить план реферата или контрольной работы. В плане закрепляется следующая последовательность структурных элементов работы: введение, основная часть, заключение. Основной текст работы рекомендуется разделить на несколько глав или разделов (оптимальное количество 2 – 4). Структура основной части определяется в соответствии с избранным принципом изложения материала. Не следует увлекаться дроблением основной части на большое количество разделов, поскольку это мешает логичному и цельному восприятию и раскрытию темы. Особое внимание нужно уделить четкости формулировок в названиях разделов.

Изучение выбранной литературы производится в соответствии с планом. При чтении книг и статей рекомендуется выписывать на отдельные карточки или вносить в компьютер важнейшие формулировки, тезисы, которые могут быть непосредственно представлены в контрольной работе. Каждая выписка должна сопровождаться выходными данными источника с указанием страницы, откуда сделана запись. Это позволит в дальнейшем:

§ быстро и четко скомпоновать собранный материал в соответствии с разделами контрольной работы;

§ сделать сноски.

Введение должно содержать обоснование актуальности темы, формулировку основных целей и задач работы, краткую оценку использованных источников, описание и обоснование структуры контрольной работы. Объем введения не должен превышать 2-3 страницы.

При написании основной части следует излагать материал своими словами, избегая чрезмерной наукообразности, эмоциональности и публицистичности. Сделанные в процессе подготовки выписки из книг и статей можно использовать для подтверждения своих взглядов на проблему. При этом желательно избегать слишком длинных цитат и не злоупотреблять их количеством.

Язык работы должен быть простым и лаконичным. Рекомендуется избегать непонятных терминов, а если таковые используются, то следует объяснять их значение в

скобках или сносках. Иногда целесообразно сформировать небольшой словарь терминов, употреблявшихся в контрольной работе. Такой словарь размещается за текстом в качестве приложения.

В заключении следует обобщить изложенный материал, сделать выводы и указать, что нового для себя студент вынес из работы над конкретной темой. Делая выводы, студенты должны учитывать точки зрения на проблему разных исследователей, а также отметить, какая из позиций ближе к их собственному пониманию.

Правильное оформление реферата является одним из условий положительной оценки. Объем работ составляет 12 – 15 страниц формата - А 4. Не допускается выполнение реферата или контрольной работы рукописным способом, так как в современных условиях это выглядит анахронизмом. В компьютерном варианте оформления, то следует использовать шрифт 14 через 1,5 интервала. Работа обязательно должна иметь поля и нумерацию страниц, начиная со второй.

Оформленный вариант реферата или контрольной работы включает в себя следующие структурные элементы:

а) титульный лист, на котором указывается название высшего учебного заведения и кафедры, предмет, тема работы, факультет, курс, № группы, специализация, Ф. И. О. студента, выполнившего работу;

б) план-оглавление реферата или контрольной работы. План-оглавление приводится на второй странице и содержит названия разделов с указанием страниц;

в) текст реферата или контрольной работы. Особое внимание следует обратить на правильность оформления цитат и ссылок. Текст цитаты тщательно выверяется по источнику и берется в кавычки. Иногда фрагмент используемой книги или статьи передается своими словами или близко к тексту. В этом случае кавычки не ставятся.

Дословное цитирование или изложение текста источника своими словами обязательно сопровождается ссылками (сносками) на литературу. Сноски можно разместить внизу страницы или сразу после текста. Если сноски приводятся за текстом работы, то после каждой цитаты в квадратных скобках ставится порядковый номер литературного источника в соответствии со списком литературы и номер цитируемой страницы или страниц;

г) список использованных источников и литературы. Список приводится в конце работы и содержит наименования книг, учебных пособий, монографий, статей и других источников, на которые делались ссылки. Каждый пункт списка (библиографическое описание) должен состоять из указания фамилии и инициалов автора, названия книги и выходных данных (место издания, издательство, год издания). Для статей также указываются название периодического издания, год и номер выпуска. Перечисление литературы следует вести в алфавитном порядке и оформлять библиографию в соответствии с ГОСТом

В конце работы студент должен указать дату завершения работы и поставить свою подпись. Контрольная работа или реферат представляется на кафедру ДЗТ или лично преподавателю. Если реферат выполнен в соответствии с предъявляемыми требованиями по содержанию и оформлению, студент проходит собеседование с преподавателем по теме работы. При положительном результате собеседования студент допускается к зачету.

Если контрольная работа или реферат имеют серьезные недостатки по содержанию (поверхностное изложение теоретических положений; подмена творческой работы с литературой простым переписыванием текстов из монографий, статей, брошюр, распечаткой готовых тематических работ из компьютерных сетей и т. д.; использование устаревшей литературы) или оформлены без соблюдения приведенных требований, они возвращаются студенту на доработку.

Отрицательная оценка контрольной работы или реферат обязывает студента полностью или частично ее переработать. В порядке исключения по согласованию с преподавателем допускается выполнение работы на другую тему.

Шкала оценки

Шкала оценки:

- 10 баллов при глубоком анализе выбранной для исследования проблемы, разработке

презентации по данной теме, структурно излагаемого, аргументированного представления материала в группе, соблюдения ГОСТа в представленной для проверки преподавателю работы.

- 0 баллов при отсутствии работ

5.6 Примеры тестовых заданий

1. Сервис определяется как:

- 1) процесс производства товаров или услуг
- 2)* деятельность, направленную на усовершенствование или поддержку процесса продажи и использования товара или услуги
- 3) методы индивидуального обслуживания клиентов в процессе продаж
- 4)* деятельность по анализу, прогнозу, управлению поведением потребителя товаров и услуг

2. Сервисология определяется как наука о природе, принципах и методах:

- 1) сервисного обслуживания, учитывающая специфику профессиональной деятельности человека
- 2)* индивидуального обслуживания, учитывающего индивидуальность человека как целостной личности, его потребности, интересы и ценности
- 3) обслуживания населения, учитывающих внешние и внутренние мотивационные факторы личности

3. Современная социально-экономическая среда в России характеризуется составляющими:

- 1)* рынок
- 2)* рыночный тип человека
- 3) потребитель
- 4)* сервисная экономика
- 5) система сервиса
- 6)* необходимость работникам сервиса вступать в состязание с представителями сходных сфер деятельности

Краткие методические указания

Выше приведены примеры вопросов и ответов в электронном тесте

На этапе подготовки к тестированию следует проработать информационный материал по дисциплине. В случае необходимости проконсультироваться с преподавателем по вопросу выбора учебной литературы.

Условия тестирования: электронный тест проводится в системе СИТО ВГУЭС в специализированных аудиториях в течение 20 минут и включает вопросы по всем изучаемым темам. Тестовые задания могут быть представлены в разной форме: закрытой (с выбором одного или нескольких заключений); открытой; на установление правильной последовательности; на установление соответствия. Приступая к работе с тестами, необходимо внимательно и до конца прочесть вопрос и предлагаемые варианты ответов.

Шкала оценки

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	19–20	90 – 100% выполненных заданий
4	16–18	70 – 80% правильно выполненных заданий
3	13–15	60% правильно выполненных заданий
2	9–12	менее 60%

5.7 Примеры заданий для выполнения контрольных работ

Краткие методические указания

Краткие методические указания

студент готовит кроссворд, демонстрирующий знания понятийно-категориального аппарата дисциплины. Кроссворд представляется в печатном виде, с использованием не менее 30 терминов, имеющих отношение к дисциплине, ее содержанию. На практическом занятии студенты отвечают на вопросы кроссворда, выполненного одноклассником, а затем проверяют правильность ответов на кроссворд другого студента из группы.

Шкала оценки

5 баллов выставляется студенту – если студент демонстрирует полностью сформированное умение в разработке кроссворда, ответа на вопросы кроссворда

3 балла выставляется если студент демонстрирует не полностью сформированные знания.

0 баллов – работа не выполнена