

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

СЕРВИСОЛОГИЯ

Направление и направленность (профиль)
43.03.01 Сервис. Сервис на транспорте

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

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 05.04.2017 г. N301).

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 24.03.2020 , протокол № 11

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)
Клочко И.Л.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000004D9C82
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 результата	Формулировка результата

43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-1 : Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПКВ-1.1к : Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	РД1	Умение	организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя к организации сервиса и предоставления услуг	
			РД1	Навыки	приемов взаимодействия с потребителем с учетом возможных вариантов и клиентоориентированности	
			РД2	Знание	приемов анализа типологии потребителя, сущности его потребностной и мотивационной сфер, методов работы в контактной зоне и работы возражениями клиента	
			ПКВ-1.2к : Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	РД1	Знание	понятий сервисологии, индивид, личность, сервис услуга, индивидуальная услуга, потребитель, потребность, типология потребителя, клиентоориентированности
				РД2	Умение	организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом совершенствования системы клиентских отношений
				РД2	Навыки	совершенствования системы клиентских отношений с учетом требуемого качества обслуживания

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Учебный курс «Сервисология» является базовым (обязательным) в цикле профессиональных дисциплин, связанных с сервисной тематикой в направлениях подготовки 43.03.01 - Сервис Данный курс служит основой для дисциплин: Сервисная деятельность, Деловая коммуникация в сервисе у студентов направления "Сервис", давая студентам понимание важности психодиагностических знаний и умений во взаимодействии с потребителем; курс тесно связан с изучаемой в дальнейшем философией, углубляющей полученные в курсе Сервисологии знания о человеке

Изучение дисциплины способствует: формированию у студентов знаний о человеке, его сущности, основных потребностях, психофизиологических возможностях человека и их взаимосвязи с социальной активностью личности, методах удовлетворения потребностей индивида, способах подходов к потребителю в сфере услуг, изучение места и роли сервиса в удовлетворении человеческих потребностей, освоение методологических подходов к человеку в сфере сервиса, практических умений по выделению и учету основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности, формирования готовности к работе в контактной зоне с потребителем, его консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

Проблема человеческих потребностей раскрывается с философских, психологических, социологических, экономических и других позиций, что придает курсу интеграционный характер и позволяет студентам синтезировать полученные ранее знания в гуманитарной

области.

Дисциплина базируется на знаниях о человеке, изучаемых в школьных дисциплинах. Входными требованиями к изучению дисциплины являются владение культурой мышления, письменной и устной речью на русском языке, навыками самостоятельной работы с информационными и другими литературными источниками. .

Приобретаемые в курсе знания о человеке, его сущности и потребностях, услугах, их разновидностях, типологии потребителя, особенностях организации продаж с учетом типологии клиента и работника контактной зоны, методах удовлетворения потребностей индивида и общества, способах подходов к потребителю в сфере услуг, места и роли сервиса в удовлетворении человеческих потребностей; навыки методологических подходов к человеку в сфере сервиса служат основой для освоения учебной программы дисциплины: Сервисная деятельность и Деловые коммуникации в сервисе. На знаниях, умениях и навыках, приобретаемых в процессе изучения данной дисциплины базируется профессиональная практика выпускника.

Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудо-емкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттес-тации	
					Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
43.03.01 Сервис	ОФО	Б1.В	3	3	55	36	18	0	1	0	53	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

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 ОФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Введение в предмет. Предмет и задачи сервисологии. Человек как смысловая модель мира	РД1	2	0	0	2	осуществляется путем проверки подготовленных самостоятельных работ и творческих письменных работ и презентаций, эссе на тему «Мое понимание сервиса, услуги и своей будущей профессии»

2	Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей	РД2	2	0	0	2	В рамках освоения второй темы к практическим занятиям студенты готовят самостоятельную работу на тему: Мое понимание человека и его деятельности в сфере сервиса Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме. Обсуждение эссе по теме: Мое понимание сервиса, услуги и своей будущей профессии
3	Философская антропология и современные науки о человеке. Проблема человеческого бытия		2	0	0	2	осуществляется путем проверки подготовленных самостоятельных работ, умения студентов разрабатывать презентации, структурировать материал, анализировать его и аргументированно презентовать
4	Человек как индивид и личность. Нравственная и духовная сущность человека		2	0	0	2	осуществляется путем проведения семинара с анализом представленных презентаций по теме: «Мое понимание человека и его деятельности в сфере сервиса», проверки подготовленных самостоятельных работ, умения студентов разрабатывать презентации, структурировать материал, анализировать его и аргументированно презентовать.
5	Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека		2	0	0	2	осуществляется путем проверки подготовленных самостоятельных работ, умений в оформлении и разработке презентаций и аргументированного изложения материала самостоятельно подготовленной работы

6	<p>Психодинамическое направление теории личности и потребности человека. Потребности как реализация человеческих влечений.</p> <p>Индивидуальная теория личности А. Адлера. Стремление к превосходству как мотивация активности человека</p>		2	0	0	2	<p>осуществляется на основании готовности студентов к самостоятельному освоению предлагаемых работ А. Адлера, З. Фрейда и др. В рамках практического занятия проводится семинар по теме: «Научные подходы к пониманию духовной и телесной сущности человека. Духовные и телесные потребности человека». Анализируется умение студентов аргументированно обосновывать свою точку зрения.</p>
7	<p>Аналитическая теория личности К.Г. Юнга. Эго психология Э. Эриксона</p>		2	0	0	2	<p>осуществляется путем проверки анализа подготовленных самостоятельных и контрольных работ.</p>
8	<p>Гуманистическая теория личности Э. Фромма. Экзистенциальные потребности человека</p>		2	0	0	2	<p>осуществляется путем проверки анализа подготовленных самостоятельных и контрольных работ.</p>
9	<p>Социокультурная теория личности К. Хорни</p>		2	0	0	2	<p>осуществляется путем проверки анализа подготовленных самостоятельных и контрольных работ.</p>
10	<p>Диспозициональное направление в теории личности</p>	РД1	2	0	0	2	<p>осуществляется путем проверки анализа подготовленных самостоятельных и контрольных работ. На практическом занятии проводится письменная контрольная работа по темам 1 – 9.</p>
11	<p>Социально-когнитивное направление в теории личности (Д. Роттер)</p>	РД1	2	0	0	2	<p>осуществляется путем проверки анализа подготовленных самостоятельных и контрольных работ.</p>

12	Гуманистическая теория личности А. Маслоу	РД1	2	0	0	2	В рамках освоения седьмой – двенадцатой тем к 7 - 8 практическим занятиям студенты готовят презентации в виде выдержек из художественных кинофильмов с анализом ситуаций организации продаж в сфере туристического, гостинично-ресторанного, социокультурного сервиса, особенностей взаимодействия потребителя и работника контактной зоны, их типологии и стилей взаимодействия. Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.
13	Направленность личности	РД2	2	0	0	2	Контроль осуществляется по анализу качества выполнения самоанализа по всем изучаемым психодиагностическим методикам: самооценка волевых качеств; терпеливости; выраженности потребностей; уровня эмпатии В.В. Бойко; установок личности в мотивационно-потребностной сфере; мотивационной структуры личности
14	Содержание понятия потребности. Классификация	РД1	2	0	0	2	На практическом занятии проводится проверка знаний студентов по самостоятельному освоению существующих классификаций потребностей человека
15	Сервис и сервисная деятельность. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность	РД1, РД1, РД2	2	0	0	2	Контрольная работа по понятийно-категориальному аппарату дисциплины
16	Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя в контексте его типологических особенностей	РД1, РД2, РД2	2	0	0	2	Контроль осуществляется на основе проверки знаний студентов и их умения аргументированно обосновывать свою точку зрения в рамках изучаемой темы.
17	Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей	РД1, РД2, РД2, РД2	4	0	0	10	Экзамен – электронный тест

18	Практическое занятие - Дискуссия		0	2	0	1	Умение аргументированно отстаивать свою точку зрения, структурно излагать материал, иметь четкие представления о своей будущей профессии
19	Практическое занятие - Семинар		0	2	0	1	Анализ презентаций студентов; КР - опрос по пройденному теоретическому материалу.
20	Практическое занятие - дискуссия		0	2	0	1	Опрос по пройденному теоретическому материалу.
21	Практическое занятие -		0	2	0	3	Анализ контрольных работ
22	Практическое занятие - семинар		0	3	0	1	Знание студентами указанных выше работ, умение аргументированно изложить суть взглядов ученых на сущность человека и его потребности
23	Семинар – Дискуссия по анализу типологии и поведения потребителей		0	5	0	4	Умение студентов определить темперамент клиента и продавца, типологию клиента, особенности ведения переговоров продавцом. Навыки оценки правильности взаимодействий продавца с клиентом
24	Контрольная работа - дискуссия		0	2	0	0	Анализ знаний студентов и умений работать с возражениями потребителя товаров и услуг
Итого по таблице			36	18	0	53	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Введение в предмет. Предмет и задачи сервисологии. Человек как смысловая модель мира .

Содержание темы: Дается понятие о сервисе, предмете и объекте исследования дисциплины. Прослеживается развитие представлений о человеке в философской антропологии. Отмечается проблема уникальности человека, роль науки в комплексном изучении человека.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: В рамках освоения первой темы студенты готовят самостоятельную работу на тему: Мое понимание сервиса, услуги и своей будущей профессии В дальнейшем на практических занятиях результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Эссе на тему «Мое понимание сервиса, услуги и своей будущей профессии».

Тема 2 Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей .

Содержание темы: Дается понятие о человеке, рассматривается структурная характеристика подходов к сущности человека. Прослеживается взгляд на человека и его потребности в исторической ретроспективе: Философы древнего мира и Средневековья о человеческих потребностях (Гераклит, Демокрит, Ксенофонт, Аристотель, Платон, Сократ,

Протагор, Эпикур, гедонизм Аристипа, антигедонизм Сенеки). Древнеиндийская философия (Веды и Упанишад), философия древнего Китая (Конфуций). Средневековые философы – теологи Августин, Фома Аквинский. Философы Нового Времени и мыслители Просвещения о природе и сущности потребностей. Новое Время (Ф. Бэкон, Т. Гоббс, этическое учение Д. Локка). Просветители второй половины 18 века (Монтескье, Вольтер, Руссо, Гольбах). Буржуазная классическая политэкономия о потребностях и потреблении (А. Смит, Д. Рикардо). Немецкая классическая философия и вопросы потребностей (И. Кант, идеалистическая философия Гегеля, Людвиг Фейербах: содержание и функции потребностей). Русские мыслители о потребностях человека (М.В. Ломоносов, Н.Г. Чернышевский и др.). Рассматриваются конкурирующие установки: теоцентризм, логоцентризм, социоцентризм, антропоцентризм. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме, после представленной преподавателем презентации, студенты дискутируют по представленной теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: осуществляется путем проверки подготовленных самостоятельных работ на тему: Мое понимание человека и его деятельности в сфере сервиса .

Тема 3 Философская антропология и современные науки о человеке. Проблема человеческого бытия.

Содержание темы: Исследуется уникальность человека, прослеживается роль философии в комплексном изучении человека, рассматривается место человека в иерархии живых существ, дуальность его природы. Прослеживается единство биологического и социального в человеке, происхождение человека. Дуальность природы человека. Религиозные интерпретации антропогенеза. Изучается проблема человеческого бытия в современной философии (экзистенциальная антропология, структурная антропология, систематическая антропология, религиозная антропология, психологических и социальных подходах. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме, после представленной преподавателем презентации, студенты дискутируют по представленной теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения третьей темы к практическим занятиям студенты готовят самостоятельную работу на тему: «Мое понимание человека и его деятельности в сфере сервиса» Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

Тема 4 Человек как индивид и личность. Нравственная и духовная сущность человека.

Содержание темы: Изучается характеристика человека как индивида, как субъекта социальных отношений и сознательной деятельности. Рассматривается человек как личность в процессе игнорирования ролей и становления своей сущности. Изучается нравственно-духовная сущность человека. Рассматривается человек в поисках смысла своего существования, в поисках красоты (эстетическое измерение человеческого бытия), в поисках добра (этическое измерение человеческого бытия), в поисках истины. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме, студенты самостоятельно готовятся к лекции, в процессе лекции осуществляется обсуждение изученного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения четвертой темы к практическим занятиям студенты готовят самостоятельную работу на тему: «Научные подходы к пониманию духовной и телесной сущности человека, Духовные и телесные потребности человека» Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

Тема 5 Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека .

Содержание темы: Прослеживается взгляд на человека у ряда современных психологов, отмечается многообразие значений понятия личности в психологии. Рассматриваются общие положения понятия. Исследуются основные компоненты теорий личности (структура, мотивация, развитие, здоровье). Рассматриваются основные положения, отражающие фундаментальные различия на природу человека у ряда персонологов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме, студенты самостоятельно готовятся к лекции, в процессе лекции осуществляется обсуждение изученного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения четвертой темы к практическим занятиям студенты готовят самостоятельную работу на тему: «Научные подходы к пониманию духовной и телесной сущности человека, Духовные и телесные потребности человека» Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

Тема 6 Психодинамическое направление теории личности и потребности человека. Потребности как реализация человеческих влечений. Индивидуальная теория личности А. Адлера. Стремление к превосходству как мотивация активности человека .

Содержание темы: В лекции рассматривается психоаналитический взгляд на человека, его природу и потребности у З. Фрейда. Теория мотивации личности по З. Фрейду. Прослеживается взгляд на человека у А. Адлера. Понятие о комплексе неполноценности, жизненном стиле личности, стремлении к превосходству и социальном интересе. Изучаются выделяемые Адлером типологии личности («Реальная компенсация», «Псевдокомпенсация», «Ненужные», «Пустые делатели добрых дел»), прослеживаются их характеристика и потребности.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме, после представленной преподавателем презентации, студенты дискутируют по представленной теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения четвертой темы к практическим занятиям студенты готовят самостоятельную работу на тему: «Научные подходы к пониманию духовной и телесной сущности человека, Духовные и телесные потребности человека» Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

Тема 7 Аналитическая теория личности К.Г. Юнга. Эго психология Э. Эриксона .

Содержание темы: Рассматривается взгляд Юнга и Эриксона на природу человека. Прослеживается типология личности у К.Г. Юнга. Изучается взгляд Юнга на становление человеческой самости, на индивидуацию как потребность человека в становлении, самосовершенствовании, реализации «Я». Изучается человек как социальное существо в представлении Эго-психологии (Э. Эриксон), рассматриваются потребности человека в различные возрастные периоды. Прослеживается потребность человека в личностном росте. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме, после представленной преподавателем презентации, студенты дискутируют по представленной теме, а также по самостоятельно освоенным работам Э. Эриксона и К.Г. Юнга. Изучение работы К. Г. Юнга «Психологические типы личности», Э. Эриксона «Детство и общество.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения седьмой – двенадцатой тем к 8 – 10 практическим занятиям студенты готовят презентации в виде

выдержек из художественных кинофильмов с анализом ситуаций организации продаж в сфере туристского, гостинично-ресторанного, социокультурного и других видов сервиса, особенностей взаимодействия потребителя и работника контактной зоны, их типологии и стилей взаимодействия. Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

Тема 8 Гуманистическая теория личности Э. Фромма. Экзистенциальные потребности человека.

Содержание темы: Изучается личность как продукт взаимодействия между врожденными потребностями и давлением социальных норм и предписаний. Исследуются экзистенциальные потребности человека (потребность в установлении связей, потребность в преодолении, потребность в укорененности, в идентичности, в системе взглядов, ценностей и преданности). Социальные типы характера по Фромму: продуктивные и непродуктивные ориентации характера. Лекция проводится в интерактивной форме, студенты самостоятельно готовятся к лекции, в процессе лекции осуществляется обсуждение изученного материала. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме, после представленной преподавателем презентации, студенты дискутируют по представленной теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения седьмой – двенадцатой тем к 7 - 8 практическим занятиям студенты готовят презентации в виде выдержек из художественных кинофильмов с анализом ситуаций организации продаж в сфере туристического, гостинично-ресторанного, социокультурного сервиса, особенностей взаимодействия потребителя и работника контактной зоны, их типологии и стилей взаимодействия. Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

Тема 9 Социокультурная теория личности К. Хорни .

Содержание темы: Взгляд К.Хорни на человека в аспекте культурного своеобразия. Базисные потребности человека (потребность в удовлетворении и в безопасности). Десять невротических потребностей человека. Типология личности у К. Хорни (ориентация на людей – уступчивый тип, ориентация от людей – обособленный тип, ориентация против людей – враждебный тип).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме, после представленной преподавателем презентации, студенты дискутируют по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения седьмой – двенадцатой тем к 7 - 8 практическим занятиям студенты готовят презентации в виде выдержек из художественных кинофильмов с анализом ситуаций организации продаж в сфере туристского, гостинично-ресторанного, социокультурного сервиса, особенностей взаимодействия потребителя и работника контактной зоны, их типологии и стилей взаимодействия. Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

Тема 10 Диспозициональное направление в теории личности .

Содержание темы: Изучаются взгляды на человека у Г. Олпорта, Р. Кеттела, Г. Айзенка. Рассматривается потребность человека в личностном росте, исследуется индивид как развивающаяся система.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения седьмой – двенадцатой тем к 7 - 8 практическим занятиям студенты готовят презентации в виде выдержек из художественных кинофильмов с анализом ситуаций организации продаж в сфере туристического, гостинично-ресторанного, социокультурного сервиса, особенностей

взаимодействия потребителя и работника контактной зоны, их типологии и стилей взаимодействия. Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

Тема 11 Социально-когнитивное направление в теории личности (Д. Роттер) .

Содержание темы: Рассматривается человек во взаимодействии с другими людьми, в реализации целей. Изучаются шесть категорий потребностей человека (потребность в признании и компетентности, в защите, в доминировании, в независимости, любви и привязанности, в физическом комфорте). Компоненты потребностей у Роттера. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения седьмой – двенадцатой тем к 7 - 8 практическим занятиям студенты готовят презентации в виде выдержек из художественных кинофильмов с анализом ситуаций организации продаж в сфере туристического, гостинично-ресторанного, социокультурного сервиса, особенностей взаимодействия потребителя и работника контактной зоны, их типологии и стилей взаимодействия. Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

Тема 12 Гуманистическая теория личности А. Маслоу .

Содержание темы: Прослеживаются основные принципы гуманистической психологии. Взгляд А. Маслоу на человека. Мотивация и иерархия потребностей: физиологические потребности, потребность в безопасности и защите, в принадлежности и любви (дефицитарная и бытийная любовь), потребность в самоуважении и уважении другими людьми, потребность в самоактуализации. Дефицитарная мотивация и мотивация роста. Мета потребности по Маслоу. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: На лекции проводится семинар-дискуссия: студенты дискутируют в рамках самостоятельного изучения подходов к мотивационной сфере личности у А. Маслоу и Р. Фрэнкина.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: осуществляется путем проверки анализа подготовленных самостоятельных и контрольных работ.

Тема 13 Направленность личности .

Содержание темы: Изучаются мотивация и мотивы активности человека. Мотивационная сфера и мотивационные свойства личности. Рассматриваются основные взгляды на данные понятия. Прослеживаются установки, идеалы, склонности, привычки человека. Изучаются основные подходы к понятию: потребность. Рассматривается потребность как побудитель активности человека, как нужда, предмет ее удовлетворения, как отсутствие блага, как ценность, как состояние. Потребностные отношения человека.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Освоение психодиагностических методик: самооценка волевых качеств; терпеливости; выраженности потребностей; уровня эмпатии В.В. Бойко; установок личности в мотивационно-потребностной сфере; мотивационной структуры личности. В рамках освоения темы студенты осуществляют самоанализ по ряду психодиагностических методик, позволяющих оценить собственную мотивационно-потребностную сферу, что в дальнейшем позволит специалисту различных сфер сервиса понимать клиента и его потребности. Освоение методик осуществляется в рамках лекционного занятия.

Тема 14 Содержание понятия потребности. Классификация .

Содержание темы: Изучается потребность как системная реакция. Дается определение

потребности. Исследуется структурный анализ системы потребностей, основные классификации. Философская классификация: Естественные (витальные) потребности. Потребности в пище, жилище, жизненно важные потребности организма, сексуальные потребности. Материальные потребности. Материальные потребности как основа мотивации. Потребности, доходы и уровень жизни. Планирование материальных потребностей. Качество жизни. Духовные потребности. Специфика духовных потребностей. Духовность как стремление подняться выше повседневного бытия, преодолеть себя, подняться на новую ступень свободы. Потребность в созерцании природы. Потребность в преодолении границ земного бытия. Способы удовлетворения духовных потребностей. Социальные потребности. Потребность в общении, самоутверждение в коллективе, в обществе. Потребность в обретении власти. Разумные потребности. Возвышенные потребности. Извращенные потребности. Информационные потребности. Рекреационные потребности человека. Представление о рекреационных потребностях. Взаимодействие общественных, групповых и индивидуальных рекреационных потребностей. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: На лекции и практическом занятии осуществляется разбор практических ситуаций проявления определенных потребностей человека в процессе взаимодействия потребителя и продавца.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: дискуссия по заданной теме.

Тема 15 Сервис и сервисная деятельность. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность .

Содержание темы: Прослеживаются понятия «сервис», «сервисная деятельность», «услуга». Изучается сфера услуг, дается определение, рассматриваются материальные и нематериальные услуги, прослеживаются особенности нематериальных. Изучается классификация услуг по специфике содержания, по видам труда, по характеру распределения общественных фондов потребления, по видам потребления, по формам обслуживания. Рассматриваются услуги в аспекте их качества, изучается культура сервиса. Прослеживается психологическая культура сервиса, рассматриваются типы темперамента клиента и работника сферы услуг, прослеживаются особенности их взаимодействия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к контрольной работе по понятийно-категориальному аппарату дисциплины.

Тема 16 Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя в контексте его типологических особенностей .

Содержание темы: Прослеживаются особенности рынка сферы услуг, изучаются этапы совершения заказа, факторы, влияющие на принятие решения клиентом. Изучаются социокультурные и психологические факторы, мотивирующие потребителя при принятии решения о покупке товара или услуги. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: На лекции осуществляется дискуссия в рамках самостоятельно освоенной темы: «Система оценки уровня сервиса».

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к дискуссии.

Тема 17 Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей.

Содержание темы: Изучается поведение потребителя в процессе принятия решений. Покупательский спрос. Задачи работника сферы услуг на пути продвижения товара и удовлетворения потребностей клиента. Типология потребителя: когнитивный потребитель, независимый потребитель, потребитель – новатор. Модель процесса потребления. Работа с возражениями клиента.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: на лекции осуществляется дискуссия – анализ практических ситуаций в сфере продаж и работе с возражениями клиентов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины. 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 сервисологии – человек в пространстве и времени. 15. Человек как социально-природное существо. Соотношение биологического и социального в человеке. 16. Сущность человека. Понятие о деятельностной сущности человека. 17. Понятие и общие характеристики индивида. 18. Понятие личность, «ролевой веер», исторический ракурс. 19. Личность и индивидуальность. Определение. Соотношение двух понятий. 20. Понятие деятельности. Социально-деятельностная сущность человека. 21. Теории личности о человеке и его потребностях (З.Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм, А. Маслоу). 22. Основные компоненты теорий личности: структура, 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. Четыре вида сервиса. 60. Правила эффективного сервиса. 61. Участники решения о покупке в социально-бытовой сфере.

Тема 18 Практическое занятие - Дискуссия.

Содержание темы: Обсуждение эссе по теме: Мое понимание сервиса, услуги и своей будущей профессии. Презентация студентами подготовленных эссе. Дискуссия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: освоение методик изучения выраженности различных потребностей личности (потребность в общении, в одобрении, активности, познавательной деятельности, художественно-эстетическая потребность). Опрос по пройденному теоретическому материалу.

Тема 19 Практическое занятие - Семинар .

Содержание темы: Семинар с анализом представленных презентаций по теме: Мое понимание человека и его деятельности в сфере сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Семинар.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 20 Практическое занятие - дискуссия.

Содержание темы: Дискуссия по теме: «Научные подходы к пониманию духовной и телесной сущности человека. Духовные и телесные потребности человека» Опрос по самостоятельно изученным работам З. Фрейда: «Я и оно», «Массовая психология и анализ человеческого Я».

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: освоение методик диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере (О.Ф. Потемкиной, М. Рокича) и др. освоение методик по диагностике мотивационной структуры личности (В.Э. Мильман), локуса контроля (Дж. Роттер), особенностей личности в общении (Т. Лири).

Тема 21 Практическое занятие -

Содержание темы: Контрольная работа и опрос по изученным в рамках лекций № 1 – 7. темам.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Контрольная работа.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к контрольной работе по изученным семи темам.

Тема 22 Практическое занятие - семинар.

Содержание темы: Семинар по самостоятельно изучаемым работам К. Г. Юнга: «Психологические типы», Э. Эриксона «Детство и общество», Э. Фромма – «Душа

человека», «Анатомия человеческой деструктивности».

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Семинар.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

Тема 23 Семинар – Дискуссия по анализу типологии и поведения потребителей.

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

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Представление студентами отрывков из кинофильмов, демонстрирующих поведение продавца и клиента в процессе продаж.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Анализ отрывка из кинофильмов, демонстрирующих контактную зону в сфере сервиса.

Тема 24 Контрольная работа - дискуссия .

Содержание темы: Особенности работы с возражениями потребителя сервисных услуг. Расчеты полноты, широты, глубины, устойчивости ассортимента. Подходы к анализу качества сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к дискуссии по теме: Работа с возражениями потребителей.

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. Предпочупочная 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. Генкин Б. М. Человек и его потребности : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Юридическое издательство Норма , 2019 - 256 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=337348>

2. 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.

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

4. Свириденко Юрий Павлович. Сервисная деятельность : Учебное пособие [Электронный ресурс] , 2019 - 174 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=1007976>

7.2 *Дополнительная литература*

1. Свириденко Юрий Павлович. Сервисная деятельность : Учебное пособие [Электронный ресурс] , 2017 - 174 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=760143>
2. Сервисология [Электронный ресурс] , 2014 - 98 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/293646>
3. Фурсов В. А. Сервисная деятельность : учебное пособие. Направление подготовки 430301 – Сервис. Профиль «Социально-культурный сервис». Бакалавриат [Электронный ресурс] , 2015 - 148 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/578866>

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

1. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
2. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>
3. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>
4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>
5. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>
7. 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

Основное оборудование:

Программное обеспечение:

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

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 на транспорте

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очная

Владивосток 2020

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.01 «Сервис» (Б-СС)	ПКВ-1 : Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПКВ-1.1к : Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
		ПКВ-1.2к : Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

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

Компетенция ПКВ-1 «Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-1.1к : Применяет клиентоориентированные технологии и в сервисной деятельности	РД1	Умение	организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя к организации сервиса и предоставления услуг	корректность и обоснованность применения средств и выбора ресурсов в организации процесса сервиса с учетом требований потребителя, контролируемых при проведении сравнительно-сопоставительного анализа типологии потребителя, написания эссе, направленных на анализ понимания студентами сущности сервиса, услуги, необходимых ресурсов, соответствующих требованиям потребителей

	Р Д 1	На вы ки	приемов взаимодействия с потребителем с учетом возможных вариантов и клиентоориентированности	Корректность и самостоятельность решения и организации приемов взаимодействия с потребителем с учетом возможных вариантов и клиентоориентированности, контролируемых на основе анализа реферативной работы по заданным темам, посвященным анализу взаимодействия с клиентами в процессе предоставления сервисных услуг, разработки презентации к реферату, аргументированного сообщения в студенческой группе, участия в дискуссиях и ответах на задаваемые вопросы
	Р Д 2	Зн ан ие	приемов анализа типологии потребителя, сущности его потребностей и мотивационной сфер, методов работы в контактной зоне и работы с возражениями клиента	Полное знание приемов анализа типологии потребителя, сущности его потребностей и мотивационной сфер, методов работы с ним в контактной зоне и работы с возражениями клиента, контролируемых в результате освоения и проведения психодиагностических исследований, тренингов, собеседований, коллоквиумов, представления конспекта лекционного курса
ПКВ-1.2к : Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Р Д 1	Зн ан ие	понятий сервисология, индивид, личность, сервис, услуга, индивидуальная услуга, потребитель, потребность, типология потребителя, клиентоориентированность.	Полное знание сфер и областей сервисологии, сущность понятий: индивид, личность, сервис, услуга, индивидуальная услуга, потребитель, потребность, типология потребителя, клиентоориентированность, контролируемых с помощью собеседований, коллоквиумов, предоставления конспекта лекционного курса, разработок и кроссвордов, направленных на освоение терминологии, написание эссе, посвященного пониманию сущности человека и подходов к нему в сервисной деятельности
	Р Д 2	У м ен ие	организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом совершенствования системы клиентских отношений	корректность и обоснованность приемов и принципов организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом совершенствования системы клиентских отношений и качественно-го обслуживания, контролируемых с помощью контрольных работ и кейс-заданий, посвященных анализу процесса сервиса в контексте совершенствования клиентских отношений с учетом типа потребителя, его темперамента и личностных качеств, а также соотношения их с особенностями работника контактной зоны

	Р Д 2	На вы ки	совершенствования системы клиентских отношений с учетом требуемого качества обслуживания

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 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	
Очная форма обучения				
РД1	Знание : понятий сервисология, индивид, личность, сервис, услуга, индивидуальная услуга, потребность, потребность, типология потребителя, клиентоориентированность.	1.1. Введение в предмет. Предмет и задачи сервисологии. Человек как смысловая модель мира	Коллоквиум	Тест
			Собеседование	Тест
		1.14. Содержание понятия потребности. Классификация	Коллоквиум	Тест
			Собеседование	Тест
		1.15. Сервис и сервисная деятельность. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность	Коллоквиум	Тест
			Собеседование	Тест
РД1	Умение : организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя к организации сервиса и предоставления услуг	1.15. Сервис и сервисная деятельность. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность	Контрольная работа	Тест
			Эссе	Тест
		Контрольная работа	Тест	

		1.17. Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей		Эссе	Тест
РД1	Навыки : приемов взаимодействия с потребителем с учетом возможных вариантов и клиентоориентированности	1.10. Диспозициональное направление в теории личности	Кейс-задача	Тест	
			Реферат	Тест	
		1.11. Социально-когнитивное направление в теории личности (Д. Роттер)	Кейс-задача	Тест	
			Реферат	Тест	
		1.12. Гуманистическая теория личности А. Маслоу	Кейс-задача	Тест	
			Реферат	Тест	
1.16. Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя в контексте его типологических особенностей	Кейс-задача	Тест			
	Реферат	Тест			
РД2	Знание : приемов анализа типологии потребителя, сущности его потребностей и мотивационной сферы, методов работы в контактной зоне и работы с возражениями клиента	1.17. Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей	Коллоквиум	Тест	
РД2	Умение : организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом совершенствования системы клиентских отношений	1.2. Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей	Контрольная работа	Тест	
			Реферат	Тест	
			Эссе	Тест	
		1.13. Направленность личности	Контрольная работа	Тест	
			Реферат	Тест	
			Эссе	Тест	
		1.15. Сервис и сервисная деятельность. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность	Контрольная работа	Тест	
			Реферат	Тест	
			Эссе	Тест	
		1.16. Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя в контексте его типологических особенностей	Контрольная работа	Тест	
			Реферат	Тест	
			Эссе	Тест	

			Кейс-задача	Тест
		1.17. Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей	Контрольная работа	Тест
			Реферат	Тест
			Эссе	Тест
РД2	Навыки : совершенствования системы клиентских отношений с учетом требуемого качества обслуживания	1.16. Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя в контексте его типологических особенностей	Кейс-задача	Тест
			Реферат	Тест

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. Силь 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, употребившихся 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 соотнесенности 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