

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 27.04.2024 16:10:36  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«ТОМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**  
Председатель КСН



М.Л. Белоношко

« 15 » июня 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

Дисциплины: Сервисология

направление подготовки: 43.03.01 Сервис

направленность: Экономика сервисного предприятия и организация  
постпродажного обслуживания

форма обучения: очная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 08.06.2020 и требованиями ОПОП ВО 43.03.01 Сервис направленность «Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания» к результатам освоения дисциплины.

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании кафедры ЭОП

Протокол № 11 от «15» июня 2020 г.

И.о. заведующий кафедрой



Е. А. Корякина

Рабочую программу разработал:

Е.М.Редькина, доцент, канд. культурологии, доцент



## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

**Целью дисциплины** является формирование у студентов целостного представления о сервисологии, системности в подходе к решению проблем сервиса.

### **Задачи:**

1. Рассмотреть сервис как исторический и цивилизационный феномен.
2. Изучить проблемы и перспективы формирования сервисного общества.
3. Изучить человека как индивида, как личность – носителя определенных ролей и субъекта общественно-исторической деятельности.
4. Проследить становление знаний о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе.
5. Исследовать систему потребностей человека, их динамику, формирование.
6. Рассмотреть место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина Б.1.О.18 Сервисология относится к дисциплинам обязательной части.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины/модуля являются:

### **знание:**

- культурных особенностей и традиций различных социальных групп;
- принципов конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.
- Влияния потребностей человека на его покупательские предпочтения по сервисным продуктам;
- механизмов, позволяющих учитывать индивидуальные потребности при организации продвижения и продаж сервисных продуктов.

### **умения:**

- недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции;
- анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
- определять потребности клиентов с помощью исследований сервисного рынка;
- формировать предложения по улучшению организации продаж, продвижению сервисных продуктов и постпродажного обслуживания с учетом потребностей клиентов.

### владение:

- навыками уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира, включая мировые религии, философские и этические учения.

- навыками исследования потребностей клиентов и рынка в целом.

Содержание дисциплины Сервисология является логическим продолжением содержания дисциплин «Личностное развитие», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Микро- и макроэкономика» и служит основой для освоения дисциплин «Основы сервисной деятельности», «Организация предпринимательской деятельности и бизнес-планирование в сфере сервиса».

### 3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знать: УК-5. 32. - механизмы и принципы межкультурного и конструктивного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов	Знать: УК-5.32.1 - механизмы и принципы межкультурного и конструктивного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов
	Уметь: УК-5. У2. - конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции; анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Уметь: УК-5.У2.1 - конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции; анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	Владеть: УК-5. В2. - навыками толерантного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей и навыками создания недискриминационной среды взаимодействия в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Владеть: УК-5.В2.1 - навыками толерантного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции УК-5.В2.2 - навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи	Знать: ОПК-4. 33. - покупательские предпочтения по сервисным продуктам, основы психологии продаж и	Знать: ОПК-4. 33.1. - влияние потребностей человека на его покупательские предпочтения по сервисным продуктам;

и продвижение сервисных продуктов	продвижения сервисных продуктов	механизмы, позволяющие учитывать индивидуальные потребности при организации продвижения и продаж сервисных продуктов.
	Уметь: ОПК-4. У1. - проводить исследование сервисного рынка, потребителей, конкурентов, формировать предложения по улучшению организации продаж, продвижению сервисных продуктов, постпродажного обслуживания	Уметь: ОПК-4. У1.1. - определять потребности клиентов с помощью исследований сервисного рынка; формировать предложения по улучшению организации продаж, продвижению сервисных продуктов и постпродажного обслуживания с учетом потребностей клиентов.
	Владеть: ОПК-4. В1. - навыками исследования рынка и перспективного спроса на сервисные продукты	Владеть: ОПК-4. В1.1. - навыками исследования потребностей клиентов и рынка в целом.

#### 4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины/модуля составляет 4 зачетных единицы, 144 часа.

Таблица 4.1.

Форма обучения	Курс/ семестр	Аудиторные занятия/контактная работа, час.			Самостоятельная работа, час.	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия		
очная	1/2	32	16	-	96	экзамен

#### 5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

**очная форма обучения (ОФО)**

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура дисциплины/модуля		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Сервисология как область научного знания и учебная дисциплина	2	4	-	20	24	УК-5.32.1, У2.1, В2.1, В2.2 ОПК-4 33.1, У1.1, В1.1	Тест, сообщение, ролевая игра
2	2	Сервис исторический и цивилизационный феномен	6	2	-	10	18	УК-5.32.1, У2.1, В2.1, В2.2 ОПК-4 33.1, У1.1, В1.1	Тест, ролевая игра
3	3	Формирование сервисного общества: проблемы и перспективы	4	2	-	10	16	УК-5.32.1, У2.1, В2.1, В2.2 ОПК-4 33.1, У1.1, В1.1	Тест, дискуссия, задания для работы в малых группах
4	4	Сервис как форма удовлетворения	20	8	-	20	50	УК-5.32.1, У2.1, В2.1,	Тест, сообщение,

		человеческих потребностей						В2.2 ОПК-4 33.1, У1.1, В1.1	задания для работы в малых группах,
7	Экзамен		-	-	-	36	36		Экзаменационные вопросы
Итого:			32	16		96	144		

## 5.2. Содержание дисциплины.

### 5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы).

Раздел 1. «Сервисология как область научного знания и учебная дисциплина». Сервисология: основные понятия. Сервисология как область науки. Сервисология как учебная дисциплина.

Раздел 2. «Сервис как исторический и цивилизационный феномен». Становление понятия «сервис». Трансформация отношения общества к работникам сферы сервиса.

Раздел 3. «Формирование сервисного общества: проблемы и перспективы». Постиндустриальное общество, его признаки и характеристики. Стремительное развитие третичного сектора. Страны-лидеры по доходам от сферы услуг. Опасности излишней «сервизации» экономики. Современные тенденции развития сферы услуг. Проблемы, связанные с интенсивным развитием сферы услуг.

Раздел 4. «Сервис как форма удовлетворения человеческих потребностей». Понятие «потребность». Носители потребностей. Классификации потребностей. Объективное и субъективное в потребностях. Виды человеческой деятельности и роль сервиса в реализации этих видов деятельности.

### 5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий.

#### Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ОФО	
1	1	2	Сервисология как область научного знания и учебная дисциплина
2	2	6	Сервис как исторический и цивилизационный феномен
3	3	4	Формирование сервисного общества: проблемы и перспективы
4	4	20	Сервис как форма удовлетворения человеческих потребностей
Итого:		32	

#### Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ОФО	
1	1	2	Сервисология как область научного знания и учебная дисциплина
2	2	2	Сервис как исторический и цивилизационный феномен
3	3	2	Формирование сервисного общества: проблемы и перспективы
4	4	10	Сервис как форма удовлетворения человеческих потребностей
Итого:		16	

#### Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены

## Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.4

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема	Вид СРС
		ОФО		
1	1	20	Сервисология как область научного знания и учебная дисциплина	Подготовка к тесту Работа с базой статей по сервисологии в базе данных «Киберленинка» и составление карточек статей. Подготовка презентаций по анализу литературы.
2	2	10	Сервис как исторический и цивилизационный феномен	Подготовка к практическим занятиям и тесту
3	3	10	Формирование сервисного общества: проблемы и перспективы	Подготовка к практическим занятиям и тесту
4	4	20	Сервис как форма удовлетворения человеческих потребностей	Подготовка к практическим занятиям и тесту
	1-4	36		Подготовка к экзамену
Итого:		144		

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- визуализация учебного материала в PowerPoint в диалоговом режиме (лекционные занятия);
- работа в малых группах (практические занятия);
- дискуссия (практические занятия).

## 6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

## 7. Контрольные работы

Контрольные работы учебным планом не предусмотрены.

## 8. Оценка результатов освоения дисциплины/модуля

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1.	Тестирование	50
2.	Работа на занятии и выполнение практических заданий	50
	<b>ВСЕГО</b>	<b>100</b>

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины/модуля

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- ЭБС «Издательства Лань»;
- ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ»;
- Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ;
- Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU»;
- ЭБС «IPRbooks»;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина;
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа);
- Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта);
- ЭБС «Перспект»;
- ЭБС «Консультант студент».

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

1. Microsoft Office Professional Plus;
2. Windows 8

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

Таблица 10.1

№ п/п	Перечень оборудования, необходимого для освоения дисциплины	Перечень технических средств обучения, необходимых для освоения дисциплины (демонстрационное оборудование)
1	-	Проектор Моноблок
2	-	Экран Колонки
3	-	Микрофон

## 11. Методические указания по организации СРС

### 11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

Важной формой самостоятельной работы студента является систематическая и планомерная подготовка к практическому занятию. После лекции студент должен познакомиться с планом практических занятий и списком обязательной и дополнительной литературы, которую необходимо прочитать, изучить и законспектировать. Разъяснение по вопросам новой темы студенты получают у преподавателя в конце предыдущего практического занятия.

Подготовка к практическому занятию требует, прежде всего, чтения рекомендуемых источников и монографических работ. Важным этапом в самостоятельной работе студента является повторение материала по конспекту лекции. Одна из главных составляющих



внеаудиторной подготовки – работа с книгой. Она предполагает: внимательное прочтение, критическое осмысление содержания, обоснование собственной позиции по дискуссионным моментам, постановки интересующих вопросов, которые могут стать предметом обсуждения на практическом занятии.

В начале практического занятия должен присутствовать организационный момент и вступительная часть. Преподаватель произносит краткую вступительную речь, где формулируются основные вопросы и проблемы, способы их решения в процессе работы.

В конце каждой темы подводятся итоги, предлагаются темы докладов, выносятся вопросы для самоподготовки. Как средство контроля и учета знаний студентов в течение семестра проводятся контрольные работы.

Практические занятия являются одной из важнейших форм обучения студентов: они позволяют студентам закрепить, углубить и конкретизировать знания по курсу алгебры и теории чисел, подготовиться к научно-исследовательской деятельности. В процессе работы на практических занятиях обучающийся должен совершенствовать умения и навыки самостоятельного анализа источников и научной литературы, что необходимо для научно-исследовательской работы.

Усвоенный материал необходимо научиться применять при решении практических задач.

Успешному осуществлению внеаудиторной самостоятельной работы способствуют тестирования. Они обеспечивают непосредственную связь между студентом и преподавателем (по ним преподаватель судит о трудностях, возникающих у студентов в ходе учебного процесса, о степени усвоения предмета, о помощи, какую надо указать, чтобы устранить пробелы в знаниях); они используются для осуществления контрольных функций.

#### 11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа является одной из важнейших форм изучения любой дисциплины. Она позволяет систематизировать и углубить теоретические знания, закрепить умения и навыки, способствует развитию умений пользоваться научной и учебно-методической литературой. Познавательная деятельность в процессе самостоятельной работы требует от студента высокого уровня активности и самоорганизованности.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов представляет собой логическое продолжение аудиторных занятий. Затраты времени на выполнение этой работы регламентируются рабочим учебным планом. Режим работы выбирает сам обучающийся в зависимости от своих способностей и конкретных условий.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Самостоятельная работа включает в себя работу с конспектом лекций, изучение и конспектирование рекомендуемой литературы, подготовка мультимедиа-сообщений/докладов, подготовка реферата, тестирование, решение задач и упражнений по образцу, решение вариативных задач, выполнение чертежей, схем, расчетов (графических работ), решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, научно-исследовательскую работу и др.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Работа на лекции – это сложный процесс, который включает в себя такие элементы как слушание, осмысление и, собственно, конспектирование. Для того, чтобы лекция выполнила свое назначение, важно подготовиться к ней и ее записи еще до прихода преподавателя в аудиторию, поскольку в первые минуты лекции объявляется тема лекции, формулируется ее основная цель. Без этого дальнейшее восприятие лекции становится сложным. Важно научиться слушать преподавателя во время лекции. Здесь не следует путать такие понятия как слышать и слушать. Слушание лекции состоит из нескольких этапов, начиная от слышания (первый шаг в процессе осмысленного слушания) и заканчивая оценкой сказанного.

Чтобы процесс слушания стал более эффективным, нужно разделять качество общения с лектором, научиться поддерживать непрерывное внимание к выступающему. Для оптимизации процесса слушания следует:

1. научиться выделять основные положения. Нельзя понять и запомнить все, что говорит выступающий, однако можно выделить основные моменты. Для этого необходимо обращать

внимание на вводные слова, словосочетания, фразы, которые используются, как правило, для перехода к новым положениям, выводам и обобщениям;

2. во время лекции осуществлять поэтапный анализ и обобщение, услышанного. Необходимо постоянно анализировать и обобщать положения, раскрываемые в речи говорящего. Стараясь представить материал обобщенно, мы готовим надежную базу для экономной, свернутой его записи. Делать это лучше всего по этапам, ориентируясь на момент логического завершения одного вопроса (под вопроса, тезиса и т.д.) и перехода к другому;

3. готовность слушать выступление лектора до конца.

Слушание является лишь одним из элементов хорошего усвоения лекционного материала.

Поток информации, который сообщается во время лекции необходимо фиксировать, записывать – научиться вести конспект лекции, где формулировались бы наиболее важные моменты, основные положения, излагаемые лектором. Для ведения конспекта лекции следует использовать тетрадь. Ведение конспекта на листочках не рекомендуется, поскольку они не так удобны в использовании и часто теряются. При оформлении конспекта лекции необходимо оставлять поля, где студент может записать свои собственные мысли, возникающие параллельно с мыслями, высказанными лектором, а также вопросы, которые могут возникнуть в процессе слушания, чтобы получить на них ответы при самостоятельной проработке материала лекции, при изучении рекомендованной литературы или непосредственно у преподавателя в конце лекции.

Составляя конспект лекции, следует оставлять значительный интервал между строчками. Это связано с тем, что иногда возникает необходимость вписать в первоначальный текст лекции одну или несколько строчек, имеющих принципиальное значение и почерпнутых из других источников. Расстояние между строками необходимо также для подчеркивания слов или целых групп слов (такое подчеркивание вызывается необходимостью привлечь внимание к данному месту в тексте при повторном чтении). Обычно подчеркивают определения, выводы.

Главным отличием конспекта лекции от текста является свертывание текста. При ведении конспекта удаляются отдельные слова или части текста, которые не выражают значимую информацию, а развернутые обороты речи заменяют более лаконичными или же синонимичными словосочетаниями. При конспектировании основную информацию следует записывать подробно, а дополнительные и вспомогательные сведения, примеры – очень кратко. Особенно важные моменты лекции, на которые следует обратить особое внимание лектор, как правило, читает в замедленном темпе, что позволяет сделать их запись дословной. Также важно

полностью без всяких изменений вносить в тетрадь схемы, таблицы, чертежи и т.п., если они предполагаются в лекции. Для того, чтобы совместить механическую запись с почти дословным фиксированием наиболее важных положений, можно использовать системы условных сокращений. В первую очередь сокращаются длинные слова и те, что повторяются в речи лектора чаще всего. При этом само сокращение должно быть по возможности кратким.

**Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания**

Дисциплина: Сервисология

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
УК-5	Знать: 32.1 - механизмы и принципы межкультурного и конструктивного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов	Не знает механизмы и принципы межкультурного и конструктивного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов.	Демонстрирует знание отдельных механизмов и принципов межкультурного и конструктивного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципов соотношения общемировых и национальных культурных процессов.	Демонстрирует достаточные знания механизмов и принципов межкультурного и конструктивного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципов соотношения общемировых и национальных культурных процессов.	Демонстрирует исчерпывающие знания механизмов и принципов межкультурного и конструктивного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципов соотношения общемировых и национальных культурных процессов.
	Уметь: У2.1 - конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции; анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Не умеет конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции; . анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Умеет конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции; . анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Хорошо умеет конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции; анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	В совершенстве умеет конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции; анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
	Владеть: В2.1 - навыками толерантного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Не владеет навыками толерантного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.	Владеет навыками толерантного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.	Хорошо владеет навыками толерантного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.	В совершенстве владеет навыками толерантного и конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

Код компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		1-2	3	4	5
	В2.2 - навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Не владеет навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.	Владеет навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.	Хорошо владеет навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.	В совершенстве владеет навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач
ОПК-4	Знать: З3.1. - влияние потребностей человека на его покупательские предпочтения по сервисным продуктам; механизмы, позволяющие учитывать индивидуальные потребности при организации продвижения и продаж сервисных продуктов.	Не знает влияние потребностей человека на его покупательские предпочтения по сервисным продуктам; механизмы, позволяющие учитывать индивидуальные потребности при организации продвижения и продаж сервисных продуктов.	Демонстрирует знание влияния потребностей человека на его покупательские предпочтения по сервисным продуктам; механизмы, позволяющие учитывать индивидуальные потребности при организации продвижения и продаж сервисных продуктов.	Демонстрирует достаточные знания влияния потребностей человека на его покупательские предпочтения по сервисным продуктам; механизмы, позволяющие учитывать индивидуальные потребности при организации продвижения и продаж сервисных продуктов.	Демонстрирует исчерпывающие знания влияния потребностей человека на его покупательские предпочтения по сервисным продуктам; механизмы, позволяющие учитывать индивидуальные потребности при организации продвижения и продаж сервисных продуктов.
	Уметь: У1.1. - определять потребности клиентов с помощью исследований сервисного рынка; формировать предложения по улучшению организации продаж, продвижению сервисных продуктов и постпродажного обслуживания с учетом потребностей клиентов..	Не умеет определять потребности клиентов с помощью исследований сервисного рынка; формировать предложения по улучшению организации продаж, продвижению сервисных продуктов и постпродажного обслуживания с учетом потребностей клиентов.	Умеет определять потребности клиентов с помощью исследований сервисного рынка; формировать предложения по улучшению организации продаж, продвижению сервисных продуктов и постпродажного обслуживания с учетом потребностей клиентов.	Хорошо умеет определять потребности клиентов с помощью исследований сервисного рынка; формировать предложения по улучшению организации продаж, продвижению сервисных продуктов и постпродажного обслуживания с учетом потребностей клиентов.	В совершенстве умеет определять потребности клиентов с помощью исследований сервисного рынка; формировать предложения по улучшению организации продаж, продвижению сервисных продуктов и постпродажного обслуживания с учетом потребностей клиентов.
	Владеть: В1.1. - навыками исследования потребностей клиентов и рынка в целом.	Не владеет навыками исследования потребностей клиентов и рынка в целом.	Владеет навыками исследования потребностей клиентов и рынка в целом.	Хорошо владеет навыками исследования потребностей клиентов и рынка в целом.	В совершенстве владеет навыками исследования потребностей клиентов и рынка в целом.

## КАРТА

## обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Сервисология

Код, направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность: Экономика сервисного предприятия и организация постпродажного обслуживания

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	<b>Казакевич, Т. А.</b> Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т. А. Казакевич. - Санкт-Петербург : Интермедия, 2015. - 186 с. - URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/30207.html">http://www.iprbookshop.ru/30207.html</a> . - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "IPR BOOKS".	ЭР	25	100	+
2	<b>Бабокин, Г. И.</b> Основы электротехники, микроэлектроники и управления : учебное пособие для вузов : в 2 т. Т. 1 / Ю. А. Комиссаров, Л. С. Гордеев, Г. И. Бабокин, Д. П. Вент. - 2-е изд., испр. и доп. - М : Издательство Юрайт, 2020. - 455 с. - (Высшее образование). - URL: <a href="https://urait.ru/bcode/454365">https://urait.ru/bcode/454365</a> . - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+
3	<b>Бабокин, Г. И.</b> Основы электротехники, микроэлектроники и управления : учебное пособие для вузов : в 2 т. Т. 2 / Ю. А. Комиссаров, Л. С. Гордеев, Г. И. Бабокин, Д. П. Вент. - 2-е изд., испр. и доп. - М : Издательство Юрайт, 2020. - 313 с. - (Высшее образование). - URL: <a href="https://urait.ru/bcode/454500">https://urait.ru/bcode/454500</a> . - Режим доступа: для автор. пользователей. - ЭБС "Юрайт".	ЭР	25	100	+

ЭР – электронный ресурс для автор. пользователей доступен через Электронный каталог/Электронную библиотеку ТИУ <http://webirbis.tsogu.ru/>

И.о. заведующего кафедрой \_\_\_\_\_ Е.А.Корякина

« 15 » июня 2020 г.

Директор БИК \_\_\_\_\_ Д.Х. Каюкова

« 18 » \_\_\_\_\_ 2020 г.

М.П.

