

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Евгеньевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 01.07.2024 17:31:00
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Председатель КСН



М.Л. Белоножко

«30» августа 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины: Сервисология

направление подготовки: 43.03.01 Сервис

направленность: Кадровый и правовой сервис в отрасли

форма обучения: заочная

Рабочая программа разработана в соответствии с утвержденным учебным планом от 30.08.2021г. и требованиями ОПОП ВО 43.03.01 Сервис направленность Кадровый и правовой сервис в отразлик результатам освоения дисциплины.

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры ЭОП

Протокол № 1а от «30» августа 2021 г.

Заведующий кафедрой  Е. А. Корякина

Рабочую программу разработал:

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



1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цели и задачи 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 Сервисология относится к дисциплинам обязательной части учебного плана.

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.

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

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.

Содержание дисциплины Сервисология является логическим продолжением содержания дисциплин История (история России, всеобщая история) и служит основой для освоения дисциплин Организация и управление сервисной деятельностью, Основы сервисной деятельности.

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
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2. конструктивно и толерантно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Знать: 31: культурные особенности и традиции различных социальных групп и принципы построения своей профессиональной деятельности с учетом социокультурных особенностей клиентов. Уметь: У1: конструктивно взаимодействовать с клиентами с учетом их социокультурных особенностей Владеть: В1: навыками уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям представителей различных социальных групп.
	УК-5. 4 осуществлять межкультурное и конструктивное взаимодействие в обществе и в процессе осуществления профессиональной деятельности	Знать: 32: особенности межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности Уметь: У2: осуществлять конструктивное взаимодействие с клиентами и коллегами в процессе оказания услуг Владеть: В2: навыками конструктивного межкультурного взаимодействия в процессе осуществления профессиональной деятельности в сфере сервиса
	УК-5.5 учитывать проблемы соотношения академической и массовой культуры в контексте социальной стратификации общества, создавать недискриминационную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Знать: 33: влияние проблем соотношения академической и массовой культуры при осуществлении сервисной деятельности Уметь: У3: создавать недискриминационную среду взаимодействия с коллегами и клиентами.

		Владеть: В3: навыками взаимодействия с коллегами и клиентами на недискриминационной основе
ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.3. осознавать покупательские предпочтения по сервисным продуктам, основы психологии продаж и продвижения сервисных продуктов	Знать: 34: покупательские предпочтения в сервисной деятельности Уметь: У4: применять знания основ психологии при организации продаж услуг Владеть: В4: навыками применения основ продвижения сервисных продуктов на практике
	ОПК-4.5. проводить исследование сервисного рынка, потребителей, конкурентов, формировать предложения по улучшению организации продаж и продвижению сервисных продуктов	Знать: 35: особенности проведения исследований рынка, потребителей, конкурентов Уметь: У5: организовывать исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов Владеть: В5: навыками формирования и планирования предложения по совершенствованию организации продаж и продвижению сервисных продуктов
	ОПК-4.9. использовать навыки исследования рынка и перспективного спроса на сервисные продукты для определения и покрытия потребности в персонале	Знать: 36: особенности исследования рынка для определения покрытия потребности в персонале Уметь: У6: организовывать исследования рынка и перспективного спроса на услуги компании Владеть: В6: навыками использования результаты исследований рынка для планирования состава персонала сервисной компании

4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 4зачетных 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		
заочная	1/2	10	8	-	126	экзамен

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины.

заочная форма обучения (ЗФО)

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	1	-	20	23	УК 5.2 УК 5.4 УК 5.5 ОПК 4.3 ОПК 4.5 ОПК 4.9	Тест, вопросы для дискуссии, практические задания
2	2	Сервис как исторический и цивилизационный феномен	2	2	-	20	24		
3	3	Формирование сервисного общества: проблемы и перспективы	2	2	-	20	24		
4	4	Понятие потребностей и их классификация	2	2	-	20	24		
5	5	Сервис как форма удовлетворения человеческих потребностей	2	1	-	20	23		
6	Экзамен		-	-	-	9	9	УК 5.2 УК 5.4 УК 5.5 ОПК 4.3 ОПК 4.5 ОПК 4.9	Экзаменационные вопросы
7	Сбор материала и написание контрольной работы		-	-	-	17	17		Контрольная работа
Итого:			10	8		126	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. «Понятие потребностей и их классификация». Понятие «потребность». Носители потребностей. Классификации потребностей.

Раздел 5. «Сервис как форма удовлетворения человеческих 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
		ЗФО	
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	2	Понятие потребностей и их классификация
5	5	2	Сервис как форма удовлетворения человеческих потребностей
Итого:		10	

Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.	Тема лекции
		ЗФО	
1	1	1	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	2	Понятие потребностей и их классификация
5	5	1	Сервис как форма удовлетворения человеческих потребностей
Итого:		8	

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
		ЗФО		
1	1	20	Сервисология как область научного знания и учебная дисциплина	Подготовка к тесту
2	2	20	Сервис как исторический и цивилизационный феномен	Подготовка к практическим занятиям и тесту
3	3	20	Формирование сервисного общества: проблемы и перспективы	Подготовка к тесту
4	4	20	Понятие потребностей и их классификация	Подготовка к практическим занятиям и тесту
5	5	20	Сервис как форма удовлетворения человеческих потребностей	Подготовка к практическим занятиям и тесту
	1-5	17	-	Сбор материала и написание контрольной работы
	1-5	9	-	Подготовка к экзамену
Итого:		126		

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

7.1. Методические указания для выполнения контрольных работ

Выбор задания на контрольную работу осуществляется из перечня, приведенного в таблице по последней цифре зачетной книжки.

Основные требования к написанию текста контрольной работы: логичность и цельность изложения текста работы (от общего к частному); соблюдение правил оформления работы, в том числе и научно-справочного материала; научное, литературное и техническое редактирование.

Структура изложения материала контрольной работы студента должна включать: введение; основную часть; заключение. Во введении автор работы раскрывает значение и необходимость рассмотрения проблемы, обосновывает ее актуальность, определяет цель выполнения данного задания. При раскрытии темы необходимо показать умение работать с литературой, сравнивать, анализировать и обобщать исходные данные. Одновременно требуется осветить теоретические положения, проанализировать нормативно-правовую базу, привлечь материалы практики. В заключении приводится краткое обобщение содержания основной части, подводятся итоги проделанной работы, делаются краткие общие выводы.

Ответы на вопросы должны быть обоснованы ссылками на литературные источники.

Контрольная работа оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ на одной стороне листа формата А4 с соответствующим образом оформленным титульным листом, где указывается также номер варианта и номер шифра зачетной книжки. Используется шрифт «TimesNewRoman» размером № 14. Интервал полуторный.

Поля страницы должны иметь следующие размеры: левое – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее и нижнее – 20 мм.

Страницы нумеруются арабскими цифрами с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту. Номер страницы проставляется в центре нижней части листа без точки. Титульный лист включается в общую нумерацию без проставления на нем номера страницы.

Трудоемкость работ по сбору материала и написанию контрольной работы составляет 17 час.

7.2. Тематика контрольных работ

1. Основные факторы, определяющие потребительское поведение.
2. Стратегия формирования лояльности и удержания клиента в процессе продаж.
3. Модель принятия потребительского решения.

4. Личность и поведение потребителей. Влияние индивидуальных различий на потребительское поведение.
5. Влияние стиля жизни на потребительское поведение.
6. Характеристика потребительских ценностей и установок.
7. Влияние внешней среды на потребительское поведение: культура, этническая принадлежность, социальный класс.
8. Влияние референтных групп на потребительское поведение.
9. Формирование потребительского мнения и изменение его.
10. Типология клиентов: Особенности продаж с учетом типа покупателя и продавца.

8. Оценка результатов освоения дисциплины

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	Участие в дискуссии	30
3	Практические задания	20
	ВСЕГО	100

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:

1. Собственная полнотекстовая база (ПБД) БИК ТИУ. Адрес сайта <http://elib.tyuiu.ru>.
2. ЭБС «Издательства Лань». Адрес сайта – <http://e.lanbook.com>.
3. ЭБС «Электронного издательства ЮРАЙТ». Адрес сайта – www.biblio-online.ru.
4. Научная электронная библиотека «eLIBRARY.RU». Адрес сайта- <http://elibrary.ru>.
5. Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВО РГУ нефти и газа имени И.М. Губкина. Адрес сайта- <http://elib.gubkin.ru>.

6. Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГНТУ (г. Уфа). Адрес сайта- <http://bibl.rusoil.net>.

7. Научно-техническая библиотека ФГБОУ ВПО УГТУ (г. Ухта). Адрес сайта- <http://lib.ugtu.net/books>.

8. ЭБС «IPRbooks». Адрес сайта <http://www.iprbookshop.ru>.

9. Справочная правовая система «Консультант плюс» (некоммерческая интернет версия системы). Адрес сайта –<http://www.consultant.ru/>.

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

1. MicrosoftOfficeProfessionalPlus;
2. Windows
3. Зумм

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	-	Моноблок или компьютер в сборе
2	-	ЭкранПроектор

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 (подвопроса, 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: Кадровый и правовой сервис в отрасли

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
УК-5	УК-5.2. конструктивно и толерантно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Знать: З1: культурные особенности и традиции различных социальных групп и принципы построения своей профессиональной деятельности с учетом социокультурных особенностей клиентов.	Не знает культурные особенности и традиции различных социальных групп; не ориентируется в принципах конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей.	Демонстрирует знание отдельных культурных особенностей и традиций различных социальных групп, в целом ориентируется в принципах конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей.	Демонстрирует достаточные знания культурных особенностей и традиций различных социальных групп, ориентируется в принципах конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей.	Демонстрирует исчерпывающие знания культурных особенностей и традиций различных социальных групп, хорошо ориентируется в принципах конструктивного взаимодействия с людьми с учетом их социокультурных особенностей.
		Уметь: У1: конструктивно взаимодействовать с клиентами с учетом их социокультурных особенностей	Не умеет конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. Не умеет анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Умеет взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. Умеет анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Хорошо умеет взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. Умеет анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	В совершенстве умеет взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции. Умеет анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		Владеть: В1: навыками уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям представителей различных социальных групп.	Не владеет навыками уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп.	Владеет навыками уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп.	Хорошо владеет навыками уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп.	В совершенстве владеет навыками уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп.
УК 4	УК-5. 4 осуществлять межкультурное и конструктивное взаимодействие в обществе и в процессе осуществления профессиональной деятельности	Знать: З2: особенности межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности	Не знает особенности межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности	Знает особенности межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности, допуская грубые ошибки	Знает особенности межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности и, допуская несущественные неточности	В совершенстве знает особенности межкультурного взаимодействия в сервисной деятельности
		Уметь: У2: осуществлять конструктивное взаимодействие с клиентами и коллегами в процессе оказания услуг	Не умеет осуществлять конструктивное взаимодействие с клиентами и коллегами в процессе оказания услуг	Частично умеет осуществлять конструктивное взаимодействие с клиентами и коллегами в процессе оказания услуг	Умеет хорошо осуществлять конструктивное взаимодействие с клиентами и коллегами в процессе оказания услуг	В полной мере умеет осуществлять конструктивное взаимодействие с клиентами и коллегами в процессе оказания услуг
		Владеть: В2: навыками конструктивного межкультурного взаимодействия в процессе осуществления профессиональной деятельности в сфере сервиса	Не владеет навыками конструктивного межкультурного взаимодействия в процессе осуществления профессиональной деятельности в сфере сервиса	Частично владеет навыками конструктивного межкультурного взаимодействия в процессе осуществления профессиональной деятельности в сфере сервиса	Хорошо владеет навыками конструктивного межкультурного взаимодействия в процессе осуществления профессиональной деятельности и в сфере сервиса	В полной мере владеет навыками конструктивного межкультурного взаимодействия в процессе осуществления профессиональной деятельности в сфере сервиса

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
ОПК	УК-5.5 учитывать проблемы соотношения академической и массовой культуры в контексте социальной стратификации общества, создавать недискриминационную среду взаимодействия при выполнении профессиональных задач	Знать: З3: влияние проблем соотношения академической и массовой культуры при осуществлении сервисной деятельности	Не знает влияние проблем соотношения академической и массовой культуры при осуществлении сервисной деятельности	Знает влияние проблем соотношения академической и массовой культуры при осуществлении сервисной деятельности, допуская грубые ошибки	Знает влияние проблем соотношения академической и массовой культуры при осуществлении сервисной деятельности, допуская несущественные неточности	В совершенстве знает влияние проблем соотношения академической и массовой культуры при осуществлении сервисной деятельности
		Уметь: У3: создавать недискриминационную среду взаимодействия с коллегами и клиентами.	Не умеет создавать недискриминационную среду взаимодействия с коллегами и клиентами	Частично умеет создавать недискриминационную среду взаимодействия с коллегами и клиентами	Умеет хорошо создавать недискриминационную среду взаимодействия с коллегами и клиентами	В полной мере умеет создавать недискриминационную среду взаимодействия с коллегами и клиентами услуг
		Владеть: В3: навыками взаимодействия с коллегами и клиентами на недискриминационной основе	Не владеет навыками взаимодействия с коллегами и клиентами на недискриминационной основе	Частично владеет навыками взаимодействия с коллегами и клиентами на недискриминационной основе	Хорошо владеет навыками взаимодействия с коллегами и клиентами на недискриминационной основе	В полной мере владеет навыками взаимодействия с коллегами и клиентами на недискриминационной основе
	ОПК-4.5. проводить исследование сервисного рынка, потребителей, конкурентов, формировать предложения по улучшению	Знать: З5: особенности проведения исследований рынка, потребителей, конкурентов	Не знает особенности проведения исследований рынка, потребителей, конкурентов	Знает особенности проведения исследований рынка, потребителей, конкурентов, допуская грубые ошибки	Знает особенности и проведения исследований рынка, потребителей, конкурентов, допуская несущественные неточности	В совершенстве знает особенности проведения исследований рынка, потребителей, конкурентов

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
	организации продаж и продвижению сервисных продуктов	Уметь: У5: организовывать исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Не умеет организовывать исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Частично умеет организовывать исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Умеет хорошо организовывать исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов в услуг	В полной мере умеет организовывать исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов
		Владеть: В5: навыками формирования и планирования предложения по совершенствованию организации продаж и продвижению сервисных продуктов	Не владеет навыками формирования и планирования предложения по совершенствованию организации продаж и продвижению сервисных продуктов	Частично владеет навыками формирования и планирования предложения по совершенствованию организации продаж и продвижению сервисных продуктов	Хорошо владеет навыками формирования и планирования предложения по совершенствованию организации продаж и продвижению сервисных продуктов	В полной мере владеет навыками формирования и планирования предложения по совершенствованию организации продаж и продвижению сервисных продуктов
	ОПК-4.9. использовать навыки исследования рынка и перспективного спроса на сервисные продукты для определения и покрытия потребности в персонале	Знать: З6: особенности исследования рынка для определения потребности в персонале	Не знает особенности исследования рынка для определения потребности в персонале	Знает особенности исследования рынка для определения потребности в персонале, допуская грубые ошибки	Знает особенность и исследования рынка для определения потребности в персонале, допуская несущественные неточности	В совершенстве знает особенности исследования рынка для определения потребности в персонале
		Уметь: У6: организовывать исследования рынка и перспективного спроса на услуги компании	Не умеет организовывать исследования рынка и перспективного спроса на услуги компании	Частично умеет организовывать исследования рынка и перспективного спроса на услуги компании	Умеет хорошо организовывать исследования рынка и перспективного спроса на услуги компании	В полной мере умеет организовывать исследования рынка и перспективного спроса на услуги компании

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
		Владеть: В6: навыками использования результатов исследований рынка для планирования состава персонала сервисной компании	Не владеет навыками использования результатов исследований рынка для планирования состава персонала сервисной компании	Частично навыками использования результатов исследований рынка для планирования состава персонала сервисной компании	Хорошо навыками использования результатов исследований рынка для планирования состава персонала сервисной компании	В полной мере владеет навыками использования результатов исследований рынка для планирования состава персонала сервисной компании

КАРТА
обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: **Сервисология**Код, направление подготовки: **43.03.01 Сервис**Направленность: **Кадровый и правовой сервис в отрасли**

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Брейтман, А. С. Сервисология : учебное пособие / А. С. Брейтман. — Хабаровск : ДВГУПС, 2020. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/179370	ЭР	25	100	+
2	Зубова, О. Г. Сервисология : учебное пособие / О. Г. Зубова. — Волгоград : Волгоградский ГАУ, 2018. — 92 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/112366	ЭР	25	100	+
3	Сервисология : учебное пособие / под редакцией Т. Н. Кошелевой, А. В. Бирюковой. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2017. — 30 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/145411	ЭР	25	100	+

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

Заведующий кафедрой _____ Е. А. Корякина

« 30 » 08 2021 г.

Директор БИК _____ Д.Х. Каюкова

« 30 » 08 2021 г.

М.П. _____

