

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНЖЕНЕРНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Василенко В.Н.

(подпись)

(Ф.И.О).

« 25 » мая 2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ

СЕРВИСОЛОГИЯ

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль)

Геоинформационные системы и технологии в муниципальном и государственном
управлении

Квалификация выпускника

Бакалавр

Воронеж

1. Цели и задачи дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сервисология» является формирование компетенций обучающегося в области профессиональной деятельности и сфере профессиональной деятельности:

- 25 Ракетно-космическая промышленность (в сфере создания инфраструктуры использования результатов космической деятельности, деятельности по обеспечению актуальной и достоверной информации социально-экономического, экологического и географического характера).

Дисциплина направлена на решение задач профессиональной деятельности следующих типов: *организационно-управленческий; проектный; технологический; сервисный; исследовательский.*

Программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

2. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ОПК-2	способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД1 _{ОПК-2} – Используют навыки управления в организациях сферы сервиса организации работы коллектив пользователей геоинформационных систем

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 _{ОПК-2} – Используют навыки управления в организациях сферы сервиса т организации работы коллектив пользователей геоинформационных систем	Знает: виды деятельности, направленные на удовлетворение потребностей; принципы классификации услуги, их характеристики, категории потребителей и особенности обслуживания; факторы, влияющие на поведение потребителей в процессе сервисной деятельностью; теорию удовлетворения потребностей; роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей
	Умеет: строить сервисную деятельность и выявлять потребности потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
	Владеет: приемами и методами диверсификации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, а также при управлении сервисной деятельностью

3. Место дисциплины в структуре ООП ВО

Дисциплина относится к *обязательной част* Блока 1 ООП, модуль «Общеобразовательный». Дисциплина является обязательной к изучению.

Дисциплина «Сервисология» основывается на знаниях, умениях и навыков полученных в школе.

Дисциплина «Сервисология» является предшествующей для освоения дисциплины: «Сервисная деятельность».

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

Виды учебной работы	Всего академических часов	Распределение трудоемкости по семестрам, ак. ч
		1 семестр
		Акад. ч
Общая трудоемкость дисциплины	108	108
Контактная работа в т. ч. аудиторные занятия:	45,85	45,85
Лекции	15	15
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	2	2
Практические занятия	30	30
<i>в том числе в форме практической подготовки</i>	30	30
Консультации текущие	0,75	0,75
Вид аттестации (зачет)	0,1	0,1
Самостоятельная работа:	62,15	62,15
Изучение материалов по учебникам (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	13,15	13,15
Подготовка к практическим занятиям (собеседование)	15	15
Изучение материалов, изложенных в лекциях (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	34	34

5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1 Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела	Трудоемкость раздела, ак. ч
1	Основы теории потребностей	Основные понятия сервисологии и сервисной деятельности, теория потребностей и их классификация. Комплексный подход исследования человека как целостности; представление о человеке как социально-природном существе; общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы; классические научные идеи духовно-культурной деятельности; культурного творчества человека.	32

2	Теория удовлетворения потребностей	Основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности, индивидуальные психические, физиологические особенности человека - основа запросов и потребностей человека; социоприродные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости. Модели поведения потребителей; типология личности и покупательское поведение, внешние и внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя; теория удовлетворения потребностей.	56
3	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов; социальная экономическая зависимость различных видов обслуживания, методы удовлетворения потребностей, обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.	19,15
4	<i>Консультации текущие</i>		0,75
5	<i>Виды аттестации (зачет)</i>		0,1

5.2 Разделы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекции, ак. ч	Практические занятия, ак. ч	СРО, ак. ч
1	Основы теории потребностей	4	2	20
2	Теория удовлетворения потребностей	10	20	32
3	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	1	8	10,15
4	<i>Консультации текущие</i>		0,75	
5	<i>Зачет</i>		0,1	

5.2.1 Лекции

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика лекционных занятий	Трудоемкость, ак. ч
1	Основы теории потребностей	Основные понятия сервисологии и сервисной деятельности. Теория потребностей. Понятие потребностей и их классификация	2
		Классические научные представления о духовной и культурной деятельности человека. Человек в первобытном обществе. Первые цивилизации "Осевое время". Библия о потребностях человека.	2

		Проблема потребностей у мыслителей древности античности. Взгляды на потребности в Средние века и эпоху Просвещения. Концепция человека и его потребностей в философии XIX века	
2	Теория удовлетворения потребностей	Анализ системы потребностей	2
		Комплексный исследовательский подход личность в целом. Человек в различных аспектах существования	2
		Роль природной и социальной среды в формировании потребностей	2
		Модели потребительского поведения. Типология личности и покупательское поведение	2
		Внешние факторы, влияющие на потребительское поведение. Внутренние факторы, влияющие на потребительское поведение	2
3	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	Теория организации обслуживания. Деятельность как процесс удовлетворения потребностей. Виды деятельности, направленные на удовлетворение потребностей	1

5.2.2 Лабораторный практикум (семинары) не предусмотрены.

5.2.3 Практические занятия

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Тематика практических занятий	Трудоемкость, ак. ч
1	Основы теории потребностей	Анализ классификаций потребностей	2
2	Теория удовлетворения потребностей	Анализ классических научных представлений о духовной и культурной деятельности человека, основных философских концепций о человеческих потребностях	2
		Анализ социальной и биологической сущности человека, изучение человека в целом. Исследование влияния психофизиологических особенностей человека на формирование потребностей	4
		Анализ моделей потребительского поведения	6
		Исследование потребительских сегментов и факторов, влияющих на потребительское поведение в процессе сервисной деятельности	4

		Определение типологии и личности, их влияние на потребительское поведение	4
3	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	Исследование методик диагностирования поведения и оказания влияния на потребителя	4
		Определение видов сервисной деятельности на основе выявленных предпочтений потребителей	4

5.2.4 Самостоятельная работа обучающихся

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид СРО	Трудоёмкость, час
1	Основы теории потребностей	Изучение материалов по учебникам (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	5
		Подготовка к практическим занятиям (собеседование)	5
		Изучение материалов, изложенных в лекциях (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	10
2	Теория удовлетворения потребностей	Изучение материалов по учебникам (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	12
		Подготовка к практическим занятиям (собеседование)	10
		Изучение материалов, изложенных в лекциях (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	10
3	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	Изучение материалов по учебникам (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	4
		Подготовка к практическим занятиям (собеседование)	4
		Изучение материалов, изложенных в лекциях (собеседование, тестирование, решение кейс-заданий)	2,15

6 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Для освоения дисциплины обучающийся может использовать:

6.1 Основная литература

1. Брейтман, А. С. Сервисология : учебное пособие / А. С. Брейтман. — Хабаровск : ДВГУПС, 2020. — 105 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/179370> (дата обращения: 04.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

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> (дата обращения: 04.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

3. Пашин, В. К. Сервисология : учебное пособие / В. К. Пашин. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, [б. г.]. — Часть 1 — 2016. — 183 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145615> (дата обращения: 04.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

6.2 Дополнительная литература

1. Тынянкин, О. А. Сервисная деятельность: теория и практика : учебное пособие / О. А. Тынянкин, А. С. Кузнецова. — Волгоград : ВГАФК, 2016. — 300 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/158093> (дата обращения: 04.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Сервисология : учебное пособие / под редакцией А. В. Бирюкова, А. Б. Вакеева. — Санкт-Петербург : СПбГУ ГА, 2016. — 28 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/145370> (дата обращения: 04.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Периодические издания

1. Сервис plus [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: <http://elibrary.ru/contents.asp?issueid=1106984> – Журнал «Сервис plus»

2. Журнал «Сервис в России и за рубежом» // Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://e.lanbook.com/journal/element.php?pl10_id=2491 - Сервис в России и за рубежом

3. Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством.» // Экономика. Инновации. Управление качеством. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=35676 - Журнал «Экономика. Инновации. Управление качеством»

4. Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий» // Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. [Электронный ресурс] : журнал – Режим доступа: http://elibrary.ru/title_about.asp?id=32905 - Журнал «Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий», Журнал «Санитарные правила, нормы и гигиенические нормативы» CD

6.3 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

1. Асмолова Е. В. Сервисология: методические указания к выполнению самостоятельной работы для студентов, обучающихся по направлению 43.03.01 Сервис; ВГУИТ, Кафедра сервиса и ресторанного бизнеса. - Воронеж : ВГУИТ, 2019. - 26 с.

2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплин (модулей) в ФГБОУ ВО ВГУИТ [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся на всех уровнях высшего образования / М. М. Данылиев, Р. Н. Плотникова; ВГУИТ, Учебно-методическое управление. - Воронеж : ВГУИТ, 2016. – Режим доступа: <http://biblos.vsu.ru/ProtectedView/Book/ViewBook/2488> - Загл. с экрана.

6.4 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Наименование ресурса сети «Интернет»	Электронный адрес ресурса
«Российское образование» - федеральный портал	https://www.edu.ru/
Научная электронная библиотека	https://elibrary.ru/defaultx.asp?

Национальная исследовательская компьютерная сеть России	https://niks.su/
Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»	http://window.edu.ru/
Электронная библиотека ВГУИТ	http://biblos.vsu.ru/megapro/web
Сайт Министерства науки и высшего образования РФ	https://minobrnauki.gov.ru/
Портал открытого on-line образования	https://npoed.ru/
Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «ВГУИТ»	https://education.vsu.ru/

6.5. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

При изучении дисциплины используется программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы: ЭИОС университета, в том числе на базе программной платформы «Среда электронного обучения ЗКЛ». При освоении дисциплины используется лицензионное и открытое программное обеспечение – ОС Windows, ОС ALT Linux, AdobeReaderXI.

7 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Необходимый для реализации образовательной программы перечень материально-технического обеспечения включает: лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций; средствами звуковоспроизведения; экраном; имеющие выход в Интернет); помещения для проведения лабораторных и практических занятий (оборудованные учебной мебелью); ресурсный центр (имеющий рабочие места для студентов, оснащённые компьютерами с доступом к базам данных и Интернет); компьютерные классы. Обеспеченность процесса обучения техническими средствами полностью соответствует требованиям ФГОС по направлению подготовки.

В ходе учебного процесса используются аудитории для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (20,19) оснащенные следующим оборудованием и техническими средствами обучения: доска ученическая, ноутбук, мультимедиа-проектор, комплекты мебели для учебного процесса, учебно-наглядные пособия.

Для проведения лабораторных занятий используются аудитории 20а, 20б оснащенные необходимым оборудованием, инвентарем.

Также используются аудитории для самостоятельной работы обучающихся (18, 151,341), выполнения курсового и дипломного проектирования (18) оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к ЭОС.

Дополнительно для самостоятельной работы обучающихся используются читальные залы ресурсного центра ВГУИТ оснащенные компьютерами со свободным доступом в сеть Интернет и библиотечным и информационно-справочным системам

8 Оценочные материалы для промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценочные материалы (ОМ) для дисциплины (модуля) включают:

- перечень компетенций с указанием индикаторов достижения компетенций, этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков;

- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности.

ОМ представляются в виде приложения и **входят в состав рабочей программы дисциплины (модуля)**.

Оценочные материалы формируются в соответствии с П ВГУИТ «Положение об оценочных материалах»

**АННОТАЦИЯ
ДИСЦИПЛИНЫ
«СЕРВИСОЛОГИЯ»**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций:

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ОПК-2	способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД1 _{ОПК-2} – Используют навыки управления в организациях сферы сервиса организации работы коллектив пользователей геоинформационных систем

Знать:

- виды деятельности, направленные на удовлетворение потребностей;
- принципы классификации услуги, их характеристики, категории потребителей и особенности обслуживания;
- факторы, влияющие на поведение потребителей в процессе сервисной деятельностью;
- теорию удовлетворения потребностей; роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.

Уметь:

- строить сервисную деятельность и выявлять потребности потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

Владеть:

- приемами и методами диверсификации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, а также при управлении сервисной деятельностью.

Содержание разделов дисциплины: Основные понятия сервисологии и сервисной деятельности, теория потребностей и их классификация. Комплексный подход исследования человека как целостности; представление о человеке как социально-природном существе; общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы; классические научные идеи духовно-культурной деятельности; культурного творчества человека. Основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности, индивидуальные психические, физиологические особенности человека - основа запросов и потребностей человека; социоприродные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости. Модели поведения потребителей; типология личности и покупательское поведение, внешние и внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя; теория удовлетворения потребностей. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов; социальная экономическая зависимость различных видов обслуживания, методы удовлетворения потребностей, обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

по дисциплине

Сервисология

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования

№ п/п	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
1	ОПК-2	способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИД1 _{ОПК-2} – Используют навыки управления в организациях сферы сервиса организации работы коллектив пользователей геоинформационных систем

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения (показатели оценивания)
ИД1 _{ОПК-2} – Используют навыки управления в организациях сферы сервиса т организации работы коллектив пользователей геоинформационных систем	Знает: виды деятельности, направленные на удовлетворение потребностей; принципы классификации услуги, их характеристики, категории потребителей и особенности обслуживания; факторы, влияющие на поведение потребителей в процессе сервисной деятельностью; теорию удовлетворения потребностей; роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей
	Умеет: строить сервисную деятельность и выявлять потребности потребителей в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
	Владеет: приемами и методами диверсификации процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, а также при управлении сервисной деятельностью

2. Паспорт оценочных материалов по дисциплине

№ п/п	Разделы дисциплины	Индекс контролируемой компетенции и (или ее части)	Оценочные средства		Технология/процедура оценивания (способ контроля)
			наименование	№№ заданий	
1	Основы теории потребностей	ОПК-2	тест	39-52	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично. Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно;
собеседование (зачет)			1-6		
			практические занятия	18	

			кейс-задания	28	75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично. Проверка преподавателем Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
2	Теория удовлетворения потребностей	ОПК-2	тест	53-71	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично. Проверка преподавателем Отметка «неудовлетворительно , удовлетворительно, хорошо, отлично» Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично. Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
			собеседование (зачет)	7-10	Проверка преподавателем Отметка «неудовлетворительно , удовлетворительно, хорошо, отлично» Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично. Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
			практические занятия	19-25	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
			кейс-задания	29-33	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
3	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	ОПК-2	тест	72-87	Компьютерное тестирование Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично. Проверка преподавателем Отметка «неудовлетворительно , удовлетворительно, хорошо, отлично» Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично. Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
			собеседование (зачет)	11-17	Проверка преподавателем Отметка «неудовлетворительно , удовлетворительно, хорошо, отлично» Процентная шкала. 0-100 %; 0-59,99% - неудовлетворительно; 60-74,99% - удовлетворительно; 75- 84,99% -хорошо; 85-100% - отлично. Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
			практические занятия	26, 27	Проверка преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»

			кейс-задания	34-38	преподавателем Отметка в системе «зачтено – не зачтено»
--	--	--	--------------	-------	---

3 Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Для оценки знаний, умений, навыков студентов по дисциплине применяется бально-рейтинговая система оценки сформированности компетенций студента.

Бально-рейтинговая система оценки осуществляется в течение всего семестра при проведении аудиторных занятий и контроля самостоятельной работы. Показателями ОМ являются: текущий опрос в виде собеседования на лабораторных работах, тестовые задания и самостоятельно (домашнее задание). Оценки выставляются в соответствии с графиком контроля текущей успеваемости студентов в автоматизированную систему баз данных (АСУБД) «Рейтинг студентов».

Обучающийся, набравший в семестре более 60 % от максимально возможной бально-рейтинговой оценки работы в семестре получает зачет автоматически.

Студент, набравший за текущую работу в семестре менее 60 %, т.к. не выполнил всю работу в семестре по объективным причинам (болезнь, официальное освобождение и т.п.) допускается до зачета, однако ему дополнительно задаются вопросы на собеседовании по разделам, выносимым на зачет.

Аттестация обучающегося по дисциплине проводится в форме тестирования и предусматривает возможность последующего собеседования (зачета).

Каждый вариант теста включает 25 контрольных заданий, из них:

- 10 контрольных заданий на проверку знаний;
- 10 контрольных заданий на проверку умений;
- 5 контрольных заданий на проверку навыков.

3.1 Собеседование (зачет)

ОПК-2 - способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ИД2_{ОПК-2} - используют навыки управления в организациях сферы сервиса организации работы коллектив пользователей геоинформационных систем

№ задания	Формулировка вопроса
1.	Основные понятия сервисологии и сервисной деятельности
2.	Теория потребностей.
3.	Понятие потребностей и их классификация
4.	Классические научные представления о духовной и культурной деятельности человека
5.	Проблема потребностей у мыслителей древности античности
6.	Концепция человека и его потребностей в философии XIX века
7.	Анализ системы потребностей
8.	Комплексный исследовательский подход личность в целом.
9.	Человек в различных аспектах существования
10.	Роль природной и социальной среды в формировании потребностей
11.	Модели потребительского поведения
12.	Типология личности и покупательское поведение
13.	Внешние факторы, влияющие на потребительское поведение
14.	Внутренние факторы, влияющие на потребительское поведение
15.	Теория организации обслуживания
16.	Деятельность как процесс удовлетворения потребностей

17.	Виды деятельности, направленные на удовлетворение потребностей
-----	--

Критерии и шкалы оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если он активно участвует в собеседовании и обсуждении, подготовил аргументы в пользу решения, предложил альтернативы, выслушивал мнения других;
- оценка «не зачтено», если студент выполнял роль наблюдателя, не внес вклада в собеседование и обсуждение.

3.2 Защита практических занятий

ОПК-2 - способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ИД2_{ОПК-2} - используют навыки управления в организациях сферы сервиса организации работы коллектив пользователей геоинформационных систем

Номер вопроса	Текст вопросов практических занятий
18.	Проведите анализ классификаций потребностей
19.	Проведите анализ классических научных представлений о духовной и культурной деятельности человека, основных философских концепций о человеческих потребностях
20.	Проведите анализ классических научных представлений о духовной и культурной деятельности человека
21.	Проведите анализ об основных философских концепций о человеческих потребностях
22.	Опишите влияние психофизиологических особенностей человека на формирование потребностей
23.	Проведите анализ моделей потребительского поведения
24.	Определение типологии и личности
25.	Влияние типологии и личности на потребительское поведение
26.	Опишите методику диагностирования поведения
27.	Виды сервисной деятельности на основе выявленных предпочтений потребителей

Процентная шкала.

0-100 %;

0-59,99% - неудовлетворительно;

60-74,99% - удовлетворительно;

75- 84,99% -хорошо;

85-100% - отлично

3.3 Кейс-задания к зачету

ОПК-2 - способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ИД2_{ОПК-2} - используют навыки управления в организациях сферы сервиса организации работы коллектив пользователей геоинформационных систем

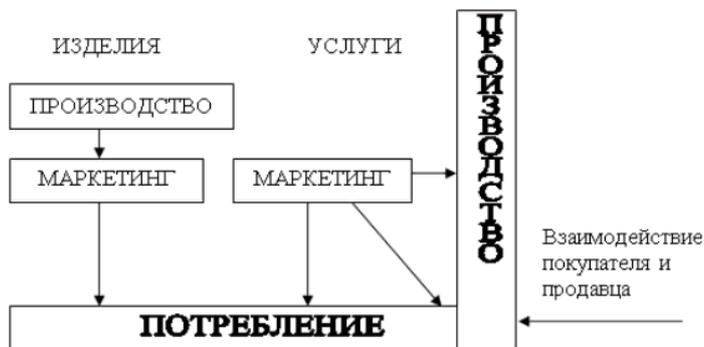
№ задания	Кейс-задания
28.	<p>Разумные потребности - это потребности, удовлетворение которых способствует нормальному функционированию человеческого организма, росту престижа личности в обществе, ее гуманному развитию, гуманизации всех сторон общественной жизни. Выделите критерии разумных потребностей.</p> <p>Ответ</p> <p>1. Чувство меры в удовлетворении потребностей, не доводящее до деградации личности.</p> <p>2. Гармоническое сочетание разных потребностей. Нельзя признать разумной даже духовную потребность, если ее удовлетворение достигается за счет подавления других (естественных и материальных) потребностей.</p>

	<p>3. Соответствие потребностей способностям личности и наличием средств их реализации.</p> <p>4. Управляемость потребностями. Разумными можно назвать те потребности, которыми управляет человек, а не наоборот, когда потребности управляют человеком.</p>
29.	<p>Существует большое разнообразие теорий личности, в которых принцип структурности занимает большое место. Для социальной психологии большое значение имеют взгляды социальных психологов - А.Г. Ковалева, К.К. Платонова, Б.Д. Парыгина - на структуру личности. Что предложил А.Г. Ковалев?</p> <p>Ответ А.Г. Ковалев предложил различать в личности три образования: психические процессы, психические состояния и психические свойства. Эти образования динамичны и взаимосвязаны. Чрезвычайно динамичны психические процессы, менее динамичны состояния, устойчивы психические свойства личности. Психические процессы составляют фундамент личности. Они формируют состояния. Из психических процессов образуются психические свойства. Свойства характеризуют устойчивый, постоянный уровень активности, обеспечивающий наилучшее приспособление индивида к воздействиям извне.</p>
30.	<p>Развитие и конкретизация субъектно-деятельностного подхода содержится в трудах К.А. Абульхановой. Определяя разноплановые характеристики активности как качества, состояния субъекта, Абульханова дает ее обобщенную характеристику. Представьте ее обобщенную характеристику.</p> <p>Ответ. Активность - это системное качество личности, включающее в себя различную направленность, разный жизненный опыт, обобщающий те или иные стратегии жизни. В этом смысле активность характеризует личность как субъект жизненного пути. В результате исследования жизненного пути были выделены три его взаимосвязанные структуры: жизненная позиция, жизненная линия и смысл или концепция жизни.</p>
31.	<p>Комплексный подход является одним из методологических оснований социальной психологии личности. Он сформулирован и реализован Б.Г. Ананьевым. Опишите его.</p> <p>Ответ. По мнению Ананьева, в изучении человека как личности особо выделяется «статус личности», т.е. ее положение в обществе (экономическое, политическое, правовое и т.д.); общественные функции; мотивация ее поведения и деятельности в зависимости от целей и ценностей; мировоззрение; характер и склонности». Вся эта сложная система субъективных свойств и качеств человека, его социально-психологических феноменов определяет его деятельность и поведение. Основу динамической структуры личности составляет система социальных взаимозависимостей человека.</p>
32.	<p>Наиболее полная реализация деятельностного подхода в социальной психологии личности представлена в концепции деятельностного опосредования межличностных отношений, разработанной А.В. Петровским. Опишите ее.</p> <p>Ответ. Социально-психологический акцент этой концепции состоит в том, что основополагающими категориями в ней являются: личность, деятельность и коллектив. Суть концепции деятельностного опосредования сводится к следующему: межличностные отношения в группе опосредованы содержанием и ценностями группы. Социально-психологические явления в группе определяются содержанием совместной деятельности, многоуровневой структурой групповой активности, уровнем развития групп.</p>
33.	<p>Платонов выделил в личности четыре подструктуры. Доля социального снижается от первой к четвертой подструктуре. Соответственно, от четвертой к первой подструктуре возрастает значимость социальных и социально-психологических свойств личности. Платонов подчеркивает, что эти подструктуры постоянно развиваются, а также изменяется соотношение между ними в процессе исторического развития человека и индивидуального развития личности. Перечислите подструктуры.</p> <p>Ответ. Первая подструктура - это направленность личности (убеждения, мировоззрение, идеалы, стремления, интересы, желания). Вторая подструктура – опыт (привычки, умения, навыки, знания). Третья подструктура - индивидуальные особенности отдельных психических процессов,</p>

	<p>ставших свойствами личности (воля, чувства, восприятие, мышление, ощущения, эмоции, память).</p> <p>Четвертая подструктура - биопсихические свойства (темперамент, половые, возрастные свойства).</p>
34.	<p>К атрибутам системы маркетинга относятся качественные и количественные цели фирмы. Укажите, какие из ниже перечисленных целей являются качественные, а какие количественные:</p> <ul style="list-style-type: none"> охрана окружающей среды объем продаж производительность труда обеспечение занятости в странах, где фирма ведет свою деятельность объем прибыли доля рынка по странам, товарам или сегментам <p>Ответ Качественные: 1 Количественные: 2, 3, 4, 5, 6</p>
35.	<p>Из ниже перечисленных понятий выберите, какие относятся к исследованию рынка, а какие – к исследованию товара:</p> <ul style="list-style-type: none"> характеристики (параметры) товара реакция на введение нового товара упаковка и этикетка уровень обслуживания (послепродажный сервис) исследования и прогнозирования конъюнктуры сегментация гарантия определение емкости рынка торговая марка изучение практики деятельности конкурентов <p>Ответ Рынок: 2, 5, 6, 8, 10 Товар: 1, 3, 4, 7, 9</p>
36.	<p style="text-align: center;">3</p> <p>Представить базовую модель организации сферы услуг в виде рисунка и пояснить.</p> <p>Ответ Базовая модель организации сферы услуг – «servuction» модель, отражающая степень контакта производителя и потребителя услуг и позволяющая выявить ключевые особенности теории организации обслуживания потребителей и особенности менеджмента сервисных организаций. Модель подчеркивает не только одновременность производства и потребления услуги, но и ее неосвязаемость.</p> <div style="text-align: center;"> </div>
37.	<p style="text-align: center;">3</p> <p>В отличие от физического продукта, услуга имеет свои особенности и формы проявления. Общеизвестны «четыре не», характеризующие услуги: неосвязаемость, неотделимость, непостоянство, несохраняемость. Эти особенности услуг исследователи различных стран пытались отразить в своих моделях, чтобы показать различие между функциональными</p>

задачами в первую очередь маркетинга в производственном и непроизводственном секторах. Первым пытался показать эти различия Д. Рамтел, которые необходимо представить в виде рисунка.

Ответ



38. Сервисная деятельность — это вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг. Реализация сервиса осуществляется через сферу услуг с ее наиболее развитым компонентом — сферой обслуживания. Назовите нормативный документ и опишите его.

Ответ.

В соответствии с ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» услуга (service) — это результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

Решенное кейс-задание оценивается по системе «зачтено – не зачтено».

- оценка «зачтено» (компетенции сформированы на базовом и повышенном уровне) выставляется, если при решении задания выбран верный ход решения, приведены необходимые аргументы, обучающийся демонстрирует хорошее владение соответствующим теоретическим материалом, грамотно использованы справочные таблицы;

- оценка «на зачтено» (компетенции не сформированы) – если были допущены ошибки в правильном применении теоретического материала, выбран неверный ход решения, допущены ошибки в расчетах.

3.4 Тесты (тестовые задания к зачету)

ОПК-2 - способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ИД2_{ОПК-2} - используют навыки управления в организациях сферы сервиса организации работы коллектив пользователей геоинформационных систем

номер вопроса	Тест (тестовое задание)		
39.	Система общетеоретических представлений, познавательных принципов, положенных в исследование сущности, закономерностей эволюции, а также места сервиса в общественном производстве, социальной культуре и культурной практике современного общества, называется... (выберите несколько вариантов ответов) методологией анализа сервиса методикой анализа сервиса функцией сервиса свойством сервиса		
40.	Выберите правильное сопоставление. В соответствии с изложенными принципами можно выделить следующие большие группы потребностей:		
	Группы потребностей		Соответствие
1	Базовые потребности -	А	не так настойчиво дают о себе знать, они существуют как само собой разумеющееся, не побуждают человека к их немедленному удовлетворению.

	2	Биологические (естественные) потребности -	Б это всеобщие потребности, присущие всем людям
	3	Материальные потребности -	В это всеобщие первичные потребности жизнедеятельности организма: потребности питания и выделения, потребности расширения жизненного пространства, деторождения (воспроизводство рода), потребность физического развития, здоровья, общения с природой
	4	Социальные потребности	Г потребности в средствах и условиях удовлетворения биологических, социальных и духовных потребностей
	Ответ: 1Б, 2В, 3Г, 4А		
41.	Социальные потребности классифицируются на группы потребностей по признакам-критериям (выберите несколько вариантов ответов): потребности для других потребности для себя потребности вместе с другими потребности личности		
42.	___ – это потребности, удовлетворение которых способствует нормальному функционированию человеческого организма, росту престижа личности в обществе, ее гуманному развитию, гуманизации всех сторон общественной жизни. Разумные потребности		
43.	___ – такая группа потребностей, которые создают тупиковые ситуации в функционировании человеческого организма, в развитии личности, наносят ущерб интересам общества, а в случае их омассовления приводят к деградации человеческого общества и дегуманизации всех общественных отношений. Неразумные потребности		
44.	Выберите правильное сопоставление.		
		Виды сервиса	Определения
	1	Образовательный сервис —	А их объем, ассортимент, качество, социальная и индивидуальная значимость духовных потребностей самым непосредственным образом связанных с экономическим и социальным уровнем развития общества, с имеющей в нем место социально-классовой структурой, с уровнем исторической культуры и отношением к культурным ценностям прошлого и настоящего
	2	Интеллектуальный сервис —	Б это процесс удовлетворения потребностей отдельных граждан и общественных структур в получении информации, ее передаче и распространении
	3	Информационно-коммуникационный сервис —	В сервис, который сопутствует человеку на протяжении всей его активной творческой жизни. Услуги, предлагаемые в сфере образовательного сервиса, несут в своей конструкции многоуровневые характеристики, определяемые стратегическими и тактическими целями отдельных индивидов, социальных групп и общества в целом. потребности
	4	Гуманитарный сервис —	Г сервис, который охватывает широкий спектр в области удовлетворения социально-культурных, интеллектуальных, биопсихологических, рекреационных и иных потребностей граждан
	Ответ: 1В, 2А, 3Б, 4Г		
45.	___ — это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями. Сервис		
46.	___ — это то, что привносится субъектом, определяется им, зависит от него.		

	Субъективное в потребностях		
47.	___ — это обеспечение безотказного длительного ресурса работы в гарантийный и постгарантийный период. Технический сервис		
48.	___ — это сфера услуг общественного характера, называемая сферой коммунального хозяйства, оказывает общественно необходимые хозяйственные услуги деперсонифицированно в основном населению конкретной селитебной зоны, но в какой-то части (дороги, пассажирский транспорт, связь), а также населению региона и общества в целом. Хозяйственный сервис		
49.	___ материальные средства удовлетворения всех потребностей, социальная потребность побуждает человека к овладению формами общения и связи с другими людьми. Материальная потребность		
50.	Всеобщие потребности, присущие всем людям – это ... базовые потребности		
51.	___ – предметом духовной потребности является духовность. Духовные потребности		
52.	Развивающаяся энергетика социальных групп, индивидов – это... компоненты сервиса		
53.	Модификациями динамической структуры выступают (выберите несколько вариантов ответов): структура вербального поведения структура невербального поведения структура внутреннего состояния структура невербального психического состояния		
54.	Выберите правильное сопоставление. Условно можно выделить наиболее важных моделей.		
	Модели		Определения
1	Лингвистическая модель	А	В этой модели постулируется, что общая структура межличностной встречи или ситуации взаимодействия (А. Шефлен).
2	Равновесная модель	Б	Модель опирается на положение о том, что взаимодействующие участники всегда стремятся поддержать определенный общий баланс различных форм своего поведения в связи с присутствием и активностью других лиц в ситуации (М. Аргайл, Дж. Дин).
3	Программная модель социального взаимодействия	В	предложена для невербального общения (Р. Бёдвистел).
4	Системная модель	Г	(А.Кендон, 1977) рассматривает взаимодействие как конфигурацию систем поведения, каждая из которых управляет отдельным аспектом межличностной транзакции. До настоящего времени проанализированы две такие системы; первая - это система поведения, управляющая обменом речевых высказываний; вторая - это система поведения, управляющая главным образом использованием пространства и территории взаимодействия.
	Ответ: 1В, 2Б, 3А, 4Г		
55.	А.В. Соловьев предлагает описывать зрелую личность с помощью следующих параметров (выберите несколько вариантов ответов): здоровье (психическое здоровье - необходимое условие развития зрелой личности) эффективность и оптимальность (у зрелой личности преобладают активные формы адаптации к окружающему миру, выбор конкретной формы осуществляется на основе целесообразности) гармоничность (в зрелой личности преобладает внутренняя тенденция сопротивления дестабилизирующим внешним воздействиям) порядочность		
56.	В своих исследованиях Гофман разработал и использовал для анализа общения модель коммуникационного обмена, состоящую из элементов (выберите несколько вариантов ответов): коммуникационные условия коммуникационное поведение или стратегия общения коммуникационные ограничения		

	основы или критерии интерпретации	
57.	- это объективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми – это... Межличностные отношения	
58.	Интерперсональные отношения включают элементы (выберите несколько вариантов ответов): когнитивный (гностический, информационный) аффективный поведенческий (практический, регулятивный) наглядный	
59.	_____ элемент предполагает осознание того, что нравится или не нравится в межличностных отношениях. когнитивный	
60.	_____аспект находит свое выражение в различных эмоциональных переживаниях людей по поводу взаимосвязей между ними. Аффективный	
61.	Способы действий субъекта по достижению главной цели психологического воздействия на реципиента – это... стратегия	
62.	Формы межличностного воздействия могут быть (выберите несколько вариантов ответов): речевыми (письменными и устными) наглядными демонстрационными психологическими	
63.	К факторам внешнего влияния на поведение потребителей относятся (согласно классификации Hawkins) (выберите несколько вариантов ответов): культура, ценности демография, социальный статус референтные группы домохозяйства	
64.	Выбор индивида является результатом сложного взаимодействия факторов (выберите несколько вариантов ответов): культурного характера социального характера личного характера психологического характера	
65.	К внутренним факторам поведения потребителей относятся (выберите несколько вариантов ответов): процессы, посредством которых индивидум реагируют на влияние групп, на изменение среды маркетинговые усилия сервисные услуги экспозиция	
66.	К каким факторам относятся к психологическим аспектам поведения: процесса восприятия и обработки информации для принятия решения о покупке, процесс обучения потребителя, мотивация, личность, эмоции, жизненный стиль? внутренним внешним социальным потребительским	
67.	Выберите правильное сопоставление. Для процесса обработки информации для принятия потребительского решения расставить этапы (поставить цифры).	
	Процесс обработки информации для принятия потребительского решения	Этапы (от 1 до 4)
	Интерпретация – процесс обработки информации, оценки стимульного воздействия	
	Опознание (память) – отнесение объекта к определенному классу объектов, воспринимавшихся ранее, и извлечение соответствующего эталона из памяти	
	Экспозиция – ситуация доступности индивидуума к стимулу, при котором существует возможность активировать один или более его органов чувств	
	Внимание – направление познавательных ресурсов на обработку	

	раздражителя																					
	<p>Ответ:</p> <p>1) Экспозиция – ситуация доступности индивидуума к стимулу, при котором существует возможность активировать один или более его органов чувств.</p> <p>2) Внимание – направление познавательных ресурсов на обработку раздражителя. Внимание имеет отличительные характеристики. Это объем, распределение, переключение и устойчивость.</p> <p>3) Интерпретация – процесс обработки информации, оценки стимульного воздействия.</p> <p>4) Оpozнание (память) – отнесение объекта к определенному классу объектов, воспринимавшихся ранее, и извлечение соответствующего эталона из памяти.</p>																					
68.	<p>Выделяются четыре теории личности (выберите несколько вариантов ответов):</p> <p>психоаналитическая социальная теория самоконцепции теория индивидуальных черт личности</p>																					
69.	<p>Выберите правильное сопоставление.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Психоаналитическая теория Фрейда утверждает, что система человеческой личности состоит из</th> <th></th> <th>Сопоставление</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>«Ид» -</td> <td>А</td> <td>полностью бессознательно и не опирается на объективную реальность</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>«Ид»</td> <td>Б</td> <td>источник психической энергии, направленный на немедленное удовлетворение биологических и инстинктивных потребностей</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>«Эго»</td> <td>В</td> <td>представляет собой социальные или личные нормы и служит этическим принуждением поведения</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>«Суперэго»</td> <td>Г</td> <td>управляет конфликтующими «ид» и «суперэго», представляет собой организованную личность человека в той степени, насколько она замечает реальность и реально оценивает её</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ответ: 1Б, 2А, 3Г, 4В</p>			Психоаналитическая теория Фрейда утверждает, что система человеческой личности состоит из		Сопоставление	1	«Ид» -	А	полностью бессознательно и не опирается на объективную реальность	2	«Ид»	Б	источник психической энергии, направленный на немедленное удовлетворение биологических и инстинктивных потребностей	3	«Эго»	В	представляет собой социальные или личные нормы и служит этическим принуждением поведения	4	«Суперэго»	Г	управляет конфликтующими «ид» и «суперэго», представляет собой организованную личность человека в той степени, насколько она замечает реальность и реально оценивает её
	Психоаналитическая теория Фрейда утверждает, что система человеческой личности состоит из		Сопоставление																			
1	«Ид» -	А	полностью бессознательно и не опирается на объективную реальность																			
2	«Ид»	Б	источник психической энергии, направленный на немедленное удовлетворение биологических и инстинктивных потребностей																			
3	«Эго»	В	представляет собой социальные или личные нормы и служит этическим принуждением поведения																			
4	«Суперэго»	Г	управляет конфликтующими «ид» и «суперэго», представляет собой организованную личность человека в той степени, насколько она замечает реальность и реально оценивает её																			
70.	<p>Общеизвестны «четыре не», характеризующие услуги:</p> <p>неосязаемость неотделимость непостоянство несохраняемость</p>																					
71.	<p>Различные классификации выделяют следующие ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (выберите несколько вариантов ответов):</p> <p>трудовую высшую нервную творческую сервисную</p>																					
72.	<p>Различные классификации выделяют следующие виды деятельности (выберите несколько вариантов ответов):</p> <p>потребительскую досуговую образовательную рекреационную</p>																					
73.	<p>Побуждает деятельность (потребности, инстинкты, влечение, эмоции, желания, убеждения, ценности, установки, идеалы) – это ...</p> <p>мотив деятельности объект деятельности средства деятельности результат деятельности</p>																					

74.	Момент объективности в деятельности – это... средства деятельности результат деятельности мотив деятельности объект деятельности																				
75.	Структура деятельности включает следующие элементы (выберите несколько вариантов ответов): субъект деятельности объект деятельности мотив деятельности цель деятельности																				
76.	_____ может быть как отдельный индивид (индивидуальная деятельность), так и группа людей, коллектив или общество в целом (совместная деятельность). Субъектом деятельности																				
77.	Завершающий момент деятельности – это... результат деятельности																				
78.	Основные признаки совместной деятельности связаны со свойствами субъекта совместной деятельности. К его характеристикам относятся (выберите несколько вариантов ответов): целенаправленность (стремление к одной цели) мотивированность уровень целостности или интегрированности структурированность																				
79.	Выберите правильное сопоставление. По направленности деятельность бывает: <table border="1" data-bbox="279 875 1533 1189"> <thead> <tr> <th></th> <th>Виды деятельности</th> <th></th> <th>Определения</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>практическая</td> <td>А</td> <td>связана с изменением сознания людей</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>духовная</td> <td>Б</td> <td>направленна на преобразование реальных объектов природы и общества.</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>целенаправленные</td> <td>В</td> <td>(последовательно планируемая ориентация на осознанную нравственность);</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>ценностно-рациональные</td> <td>Г</td> <td>рационально – поставленная и продуманная цель</td> </tr> </tbody> </table> Ответ: 1Б, 2А, 3Г, 4В		Виды деятельности		Определения	1	практическая	А	связана с изменением сознания людей	2	духовная	Б	направленна на преобразование реальных объектов природы и общества.	3	целенаправленные	В	(последовательно планируемая ориентация на осознанную нравственность);	4	ценностно-рациональные	Г	рационально – поставленная и продуманная цель
	Виды деятельности		Определения																		
1	практическая	А	связана с изменением сознания людей																		
2	духовная	Б	направленна на преобразование реальных объектов природы и общества.																		
3	целенаправленные	В	(последовательно планируемая ориентация на осознанную нравственность);																		
4	ценностно-рациональные	Г	рационально – поставленная и продуманная цель																		
80.	Потребности и интересы сознаются людьми и характеризуют... сознательную деятельность																				
81.	Выберите правильное сопоставление. Для процесса обработки информации для принятия потребительского решения расставить этапы (поставить цифры). <table border="1" data-bbox="279 1406 1533 1783"> <thead> <tr> <th>Процесс обработки информации для принятия потребительского решения</th> <th>Этапы (от 1 до 4)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Интерпретация – процесс обработки информации, оценки стимульного воздействия</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Опознание (память) – отнесение объекта к определенному классу объектов, воспринимавшихся ранее, и извлечение соответствующего эталона из памяти</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Экспозиция – ситуация доступности индивидуума к стимулу, при котором существует возможность активировать один или более его органов чувств</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Внимание – направление познавательных ресурсов на обработку раздражителя</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Процесс обработки информации для принятия потребительского решения	Этапы (от 1 до 4)	Интерпретация – процесс обработки информации, оценки стимульного воздействия		Опознание (память) – отнесение объекта к определенному классу объектов, воспринимавшихся ранее, и извлечение соответствующего эталона из памяти		Экспозиция – ситуация доступности индивидуума к стимулу, при котором существует возможность активировать один или более его органов чувств		Внимание – направление познавательных ресурсов на обработку раздражителя											
Процесс обработки информации для принятия потребительского решения	Этапы (от 1 до 4)																				
Интерпретация – процесс обработки информации, оценки стимульного воздействия																					
Опознание (память) – отнесение объекта к определенному классу объектов, воспринимавшихся ранее, и извлечение соответствующего эталона из памяти																					
Экспозиция – ситуация доступности индивидуума к стимулу, при котором существует возможность активировать один или более его органов чувств																					
Внимание – направление познавательных ресурсов на обработку раздражителя																					
82.	Совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека... полезный эффект от услуги результатом услуги схема услуги модель потребительского поведения																				
83.	Восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств товара, создание по заказу нового изделия, перемещение, создание условий потребления, обеспечение или поддержание																				

	здоровья, духовное или физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства является... результатом услуги
84.	Как называется отличительная особенность услуги, которая заключается в том, что услуга носит нематериальный характер, не может быть предложена клиенту в осязаемой форме до завершения процесса его обслуживания ? неосязаемость
85.	По времени его осуществления сервис делится на следующие виды – легитимные и нелегитимные статические и динамические потребительские и бытовые лабораторные и весовые
86.	Сервис, который включает в себя все услуги, связанные с поддержанием работоспособности, безотказности и заданных параметров функционирования товара, называется жесткий сервис мягкий сервис легкий сервис потребительский сервис
87.	Вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг – это... сервисная деятельность

Выполнение тестовых заданий оценивается по пятибалльной системе:

- оценка «отлично» (компетенции освоены на высоком уровне) выставляется, если получено 85 – 100 % правильных ответов;
- оценка «хорошо» (компетенции освоены на высоком уровне) – если получено 80 – 84,99 % правильных ответов
- оценка «удовлетворительно» (компетенции освоены на базовом уровне) – если получено 60 – 79,99 % правильных ответов
- оценка «неудовлетворительно» (компетенции не освоены) – если получено менее 59,99 % правильных ответов.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Процедуры оценивания в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, регламентируются положениями:

- П ВГУИТ 2.4.03 Положение о курсовых экзаменах и зачетах;
- П ВГУИТ 4.01.02 Положение о рейтинговой оценке текущей успеваемости, а также методическими указаниями.

Оценка по дисциплине выставляется как среднеарифметическое из всех оценок, полученных в течение периода изучения дисциплины.

5. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания для каждого результата обучения

Результаты обучения по этапам формирования компетенций	Предмет оценки (продукт или процесс)	Показатель оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	Шкала оценивания	
				Академическая оценка	Уровень освоения компетенции
<p>ОПК-2 - способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью ИД₂^{ОПК-2} - используют навыки управления в организациях сферы сервиса организации работы коллектив пользователей геоинформационных систем</p>					
Знать	Знание основ теории потребностей, удовлетворения потребностей; место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	Изложение основных понятий сервисологии и сервисной деятельности, классических научных представления о духовной и культурной деятельности человека; модели потребительского поведения; виды деятельности, направленные на удовлетворение потребностей	Изложены основные понятия сервисологии и сервисной деятельности, классические научные представления о духовной и культурной деятельности человека; модели потребительского поведения; виды деятельности, направленные на удовлетворение потребностей	не зачтено/ 0-59,99	не освоена (недостаточный)
			Не полно изложены основные понятия сервисологии и сервисной деятельности, классические научные представления о духовной и культурной деятельности человека; модели потребительского поведения; виды деятельности, направленные на удовлетворение потребностей	зачтено/ 60-100	освоена (базовый, повышенный)
Уметь	Защита практических занятий	Умение проводить исследование потребительских сегментов и факторов, влияющих на потребительское поведение в процессе сервисной	Самостоятельно проводить исследование потребительских сегментов и факторов, влияющих на потребительское поведение в процессе сервисной деятельности	зачтено/ 60-100	освоена (базовый, повышенный)
			Не самостоятельно проводить исследование потребительских сегментов и факторов, влияющих на	не зачтено/ 0-59,99	не освоено (недостаточный)

		деятельности	потребительское поведение в процессе сервисной деятельности		
Владеть	Кейс-задания	Содержание решения кейс-задания	Обучающийся разобрался в предложенной конкретной ситуации, самостоятельно решил поставленную задачу на основе полученных знаний	зачтено/ 60-100	освоена (базовый, повышенный)
			Обучающийся не разобрался в сложившейся ситуации, не выявил причины случившегося и не предложил вариантов решения	не зачтено/ 0-59,99	не освоено (недостаточный)