

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Набережночелнинский институт (филиал)  
Автомобильное отделение



Утверждаю

Первый заместитель директора  
НЧИ КФУ Симонова Л. А.



20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

## Программа дисциплины

Сервисология

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

## Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
  - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
  - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
  - 6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения
  - 6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания
  - 6.3. 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
- 6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) Швейёва Е.И.

### 1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-4	Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОПК 3	Готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК-4	Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
ПК-9	Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

Должен знать:

- основные потребности и психологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности;
- структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- закон возвышения потребностей;
- основные подходы понимания и описания поведения человека в потребностном поле в процессе формирования и удовлетворения потребностей.

Должен уметь:

- оценивать психические, физиологические особенности человека;
- анализировать социальную и экономическую зависимость различных видов бытового обслуживания;
- оценивать социальную значимость потребителей;
- правильно использовать методы удовлетворения потребностей сферой сервиса.

Должен владеть:

- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;
- приемами изучения личности потребителя;
- методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- применять результаты освоения дисциплины в профессиональной деятельности.

### 2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.ОД.7 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.01 "Сервис (Сервис автотранспортных средств)" и относится к обязательным дисциплинам.

Осваивается на 3 курсе в 5 семестре.

### 3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы) на 144 часа(ов).

Контактная работа - 16 часа(ов), в том числе лекции - 8 часа(ов), практические занятия - 8 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 119 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 9 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 5 семестре.

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

##### 4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Специфика сервисологии как науки	5	2	2	0	29
2.	Тема 2. О природе и сущности человека	5	2	2	0	45
3.	Тема 3. Человек как социальная и физиологическая система	5	2	2	0	25
4.	Тема 4. Основные потребности человека	5	2	2	0	20
	Итого		8	8	0	119

##### 4.2 Содержание дисциплины (модуля)

###### Тема 1. Специфика сервисологии как науки

Сервисология как новая наука: цели и задачи. Предпосылки её возникновения. Сервисология как область научного знания. Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.

Природа услуг. Специфика услуг: неосвязаемость, неотделимость от источника и объекта услуги, непостоянство качества, несохраняемость. Разновидность услуг и их характеристика. Предприятия, оказывающие услуги населению. Обязательные, вспомогательные и дополнительные услуги. Факторы, влияющие на формирование рынка услуг.

###### Тема 2. О природе и сущности человека

Основные разделы современной антропологии, этническая антропология. Расы человека. Специфические человеческие признаки. Конструктивный человеческий признак. Проблема уникальности человека. Место человека в иерархии живых существ. Отличительные признаки человека. Человек между Богом и зверем. Дуальность природы человека. Единство биологического и социального. Человек как существо разумное. Человек как политическое животное. Человек как ?плененный дух?. Связь человека с животным в концепциях В.Ф. Поршнева: сверхживотное и человек; З. Фрейда: ?животное, испытывающее раскаяние?; Э. Кассирера: ?человек ? символическое животное?. Человек как тело, как животное, как машина. Природа и сущность человека и его потребностей. Человеческая природа и ее признаки.

###### Тема 3. Человек как социальная и физиологическая система

Человеческое бытие: понятие, проблемы, перспективы. Биологическое бытие человека. Социальное бытие человека. Человек как социально-природное существо. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека. Основное противоречие в биологических явлениях. Противоречие между наследственностью и приспособлением как основное противоречие жизни. Человеческая индивидуальность: наследственность и среда. Наследственное и социальное в человеке и его потребностях. Значение понятий индивид, личность, человек в решении проблемы потребностей. Проблема жизни и смерти через потребности человека. Содержание понятия. Проблема индивидуального и социального в смысле жизни. Смысл и ценности жизни. Биологические и социальные потребности. Зависимость потребностей от уровня развития общества и условий деятельности. Потребности социальных групп, классов, общества.

###### Тема 4. Основные потребности человека

Потребности в структуре личности и ее образе жизни. Потребности уровня жизни и качества жизни. Естественные (витальные) потребности. Материальные потребности. Материальные потребности как основа мотивации. Потребности, доходы и уровень жизни. Планирование материальных потребностей. Качество жизни. Потребность в общении, самоутверждение в коллективе, в обществе. Потребность в обретении власти. Оптимальная модель совокупных потребностей.

#### 5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

## 6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

### 6.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы и форм контроля их освоения

Этап	Форма контроля	Оцениваемые компетенции	Темы (разделы) дисциплины
<b>Семестр 5</b>			
	<b>Текущий контроль</b>		
1	Тестирование	ПК-9 , ПК-4 , ОК-4	1. Специфика сервисологии как науки 2. О природе и сущности человека 3. Человек как социальная и физиологическая система 4. Основные потребности человека
2	Письменная работа	ПК-4 , ПК-9 , ОК-4	1. Специфика сервисологии как науки 2. О природе и сущности человека 3. Человек как социальная и физиологическая система 4. Основные потребности человека
3	Устный опрос	ПК-9 , ПК-4 , ОПК 3 , ОК-4	1. Специфика сервисологии как науки 2. О природе и сущности человека 3. Человек как социальная и физиологическая система 4. Основные потребности человека
	<b>Экзамен</b>	ОК-4, ОПК 3, ПК-4, ПК-9	

### 6.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
<b>Семестр 5</b>					
<b>Текущий контроль</b>					
Тестирование	86% правильных ответов и более.	От 71% до 85 % правильных ответов.	От 56% до 70% правильных ответов.	55% правильных ответов и менее.	1

Форма контроля	Критерии оценивания				Этап
	Отлично	Хорошо	Удовл.	Неуд.	
Письменная работа	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом. Проявлены превосходные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом. Проявлены средние способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены низкие способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом. Проявлены недостаточные способности применять знания и умения к выполнению конкретных заданий.	2
Устный опрос	В ответе качественно раскрыто содержание темы. Ответ хорошо структурирован. Прекрасно освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован высокий уровень понимания материала. Превосходное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Основные вопросы темы раскрыты. Структура ответа в целом адекватна теме. Хорошо освоен понятийный аппарат. Продемонстрирован хороший уровень понимания материала. Хорошее умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема частично раскрыта. Ответ слабо структурирован. Понятийный аппарат освоен частично. Понимание отдельных положений из материала по теме. Удовлетворительное умение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	Тема не раскрыта. Понятийный аппарат освоен неудовлетворительно. Понимание материала фрагментарное или отсутствует. Неумение формулировать свои мысли, обсуждать дискуссионные положения.	3
Экзамен	Обучающийся обнаружил всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой дисциплины, усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для приобретаемой профессии, проявил творческие способности в понимании, изложении и использовании учебно-программного материала.	Обучающийся обнаружил полное знание учебно-программного материала, успешно выполнил предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу, рекомендованную программой дисциплины, показал систематический характер знаний по дисциплине и способен к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.	Обучающийся обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справился с выполнением заданий, предусмотренных программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой дисциплины, допустил погрешности в ответе на экзамене и при выполнении экзаменационных заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Обучающийся обнаружил значительные пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустил принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий и не способен продолжить обучение или приступить по окончании университета к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	

**6.3 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**

**Семестр 5**

**Текущий контроль**



## 1. Тестирование

Темы 1, 2, 3, 4

1. Чувство нехватки чего-либо, исходящее от природы человека, является

- А. потребностью
- В. запросом
- С. нуждой
- Д. желанием

2. Чувство нехватки чего-либо, принявшее форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида, является

- А. потребностью
- В. запросом
- С. нуждой
- Д. желанием

3. Потребность, подкрепленная покупательной способностью, это потребность

- А. действительная
- В. абсолютная
- С. индивидуальная
- В. Удовлетворяемая

4. Потребности в пище, тепле, безопасности относятся к

- А. социальным
- В. физиологическим
- С. физическим
- Д. материальным

5. Сервисология - это:

- А. наука, изучающая недоступные для внешнего наблюдения структуры и процессы, с целью объяснения поведения человека и животных, а также особенностей отдельных людей либо их групп
- Б. наука, изучающая наиболее общие существенные характеристики и фундаментальные принципы реальности (бытия) и познания человека
- В. наука, изучающая подходы к конкретной личности в процессе предоставления ей тех или иных услуг с учетом ее индивидуального жизненного стиля
- Г. наука о воспитании и обучении человека

6. Какова диалектика процесса конкретизации потребности : 1- нужда; 2- желание; 3 -потребность ; 4- покупка; 5-спрос:

- А. 5,1,2,3,4
- Б. 2,1,3,4,5
- В. 1,3,2,5,4
- Г. 1,2,5,3,4

7. Группы, оказывающие прямое (т.е. при личном контакте) или косвенное влияние это:

- А. культурные группы
- Б. общественные классы
- В. группы влияния
- Г. референтные группы

8. Важными параметрами оценки качества услуг являются:

- А. осязаемость, надежность, ответственность, доступность, коммуникабельность, безопасность
- Б. осязаемость, надежность, ответственность, ожидание, безопасность, коммуникабельность
- В. осязаемость, надежность, имидж компании, ожидание, безопасность, коммуникабельность
- Г. осязаемость, надежность, ответственность, доступность, момент ожидания, приверженность

9. К мотивационным исходам внешнего характера относятся:

- А. групповые интересы, обычаи, традиции
- Б. культурные и физические интересы
- В. общие интересы, стимулы, традиции
- Г. частные потребности и обычаи

10. Потребитель, первым предлагающий купить определенный продукт:

- А. влиятельное лицо
- Б. инициатор
- В. советчик
- Г. пользователь

11. Мотивация, восприятие, усвоение, убеждения и отношения факторы:

- А. человеческие
- Б. социальные
- В. психологические
- Г. индивидуальные

## **2. Письменная работа**

Темы 1, 2, 3, 4

1. Деятельность как специфический человеческий способ активности.
2. Понятие и структура деятельности
3. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.
4. Иррациональное в структуре деятельности человека.
5. Проблема человека как субъекта деятельности.
6. Деятельность как структура социального пространства-времени.
7. Соотношение целей и результатов деятельности.
8. Потребности и интересы как детерминанты человеческой деятельности.
9. Законы взаимодействия субъективного и объективного факторов.
10. Проблема классификации видов деятельности.
11. Деятельность как процесс удовлетворения человеческих потребностей.
12. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей.
13. Соотношение трудовой, игровой, образовательной и досуговой деятельности.
14. Проблема потребностей и ее значение в человекознании.
15. Особенности хозяйственной деятельности социального субъекта.
16. Особенности политико-правовой деятельности.
17. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека.
18. Сущность научной деятельности и ее особенности.
19. Закон возвышение уровня потребностей.
20. Сущность и структура потребностей.
21. Соотношение биологических, психологических и социальных потребностей.
22. Психологические потребности личности.
23. Структура социальных потребностей.
24. Возрастная динамика потребностей.
25. Способы и средства удовлетворения потребностей.
26. Классификация потребностей.
27. Потребности человека и их обслуживание.
28. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.
29. Соотношение потребности, интереса, мотива и стимула в структуре деятельности.
30. Потребности ? источник активности человека как природно-социального существа.

## **3. Устный опрос**

Темы 1, 2, 3, 4

Сервисология как область научного знания. Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги. Природа услуг. Специфика услуг: неосвязаемость, неотделимость от источника и объекта услуги, непостоянство качества, несохраняемость. Разновидность услуг и их характеристика. Основные разделы современной антропологии, этническая антропология. Расы человека. Специфические человеческие признаки. Конструктивный человеческий признак. Проблема уникальности человека. Место человека в иерархии живых существ. Отличительные признаки человека. Человек между Богом и зверем. Дуальность природы человека. Единство биологического и социального. Человек как существо разумное. Связь человека с животным в концепциях В.Ф. Поршнева: сверхживотное и человек; З. Фрейда: животное, испытывающее раскаяние; Э. Кассирера: человек символическое животное. Человеческая индивидуальность: наследственность и среда. Наследственное и социальное в человеке и его потребностях. Значение понятий индивид, личность, человек в решении проблемы потребностей. Проблема жизни и смерти через потребности человека. Содержание понятия. Проблема индивидуального и социального в смысле жизни. Потребности в структуре личности и ее образе жизни. Потребности уровня жизни и качества жизни. Естественные (витальные) потребности. Материальные потребности. Материальные потребности как основа мотивации. Потребности, доходы и уровень жизни. Планирование материальных потребностей. Качество жизни.

## **Экзамен**



Вопросы к экзамену:

1. Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины.
2. Ключевые понятия сервисологии: сервис, нужда и потребность, товар и услуга.
3. Специфические человеческие признаки.
4. Проблема уникальности человека.
5. Место человека в иерархии живых существ. Отличительные признаки человека.
6. Единство биологического и социального. Человек как существо разумное.
7. Связь человека с животным в концепциях В.Ф. Поршнева: сверхживотное и человек; З. Фрейда: ?животное, испытывающее раскаяние?; Э. Кассирера: ?человек ? символическое животное?.
8. Природа и сущность человека и его потребностей.
9. Человеческое бытие: понятие, проблемы, перспективы.
10. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека.
11. Значение понятий индивид, личность, человек в решении проблемы потребностей.
12. Биологические и социальные потребности.
13. Зависимость потребностей от уровня развития общества и условий деятельности.
14. Потребности в структуре личности и ее образе жизни.
15. Материальные потребности. Материальные потребности как основа мотивации.
16. Планирование материальных потребностей.
17. Оптимальная модель совокупных потребностей.
18. Потребность человека в деятельности. Содержание деятельности. Структура человеческой деятельности.
19. Отношение человека к действительности и к самому себе в историческом процессе антропо-социокультурогенеза.
20. Переход от биологической организации жизнедеятельности к социокультурной организации деятельности человека.
21. Внеинстинктивное управление человеческой деятельностью.
22. Субъект и объект деятельности. Продукт деятельности.
23. Средства овладения целью как объектом.
24. Управление потребностями через управление деятельностью субъекта.
25. Соотношение категорий: человек, индивид, индивидуальность, субъект, субъективность.
26. Факторы, формирующие личность: макросоциосреда, микросоциосреда, воспитание, деятельность, информационно-техническая
27. среда; биологические, природные, индивидуально-психологические особенности человека.
28. Типы личности. Индивидуальные особенности личности.
29. Классификация потребностей общества в сфере услуг.
30. Классификация факторов, формирующих объем услуг и не управляемых службой быта.
31. Сервис и его роль в удовлетворении потребностей человека.
32. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека.
33. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей.
34. Теории мотивации личности по З. Фрейду и А. Маслоу. Структура потребностей по У. Маслоу. ?Общепринятая? классификация.
35. Классификация общих потребностей К. Обуховского.
36. Способы удовлетворения духовных потребностей.
37. Разумные потребности.
38. Возвышенные потребности.
39. Информационные потребности.
40. Рекреационные потребности человека.
41. Взаимодействие общественных, групповых и индивидуальных рекреационных потребностей.

#### **6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

В КФУ действует балльно-рейтинговая система оценки знаний обучающихся. Суммарно по дисциплине (модулю) можно получить максимум 100 баллов за семестр, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов.

Для зачёта:

56 баллов и более - "зачтено".

55 баллов и менее - "не зачтено".

Для экзамена:

86 баллов и более - "отлично".

71-85 баллов - "хорошо".

56-70 баллов - "удовлетворительно".

55 баллов и менее - "неудовлетворительно".

Форма контроля	Процедура оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	Этап	Количество баллов
<b>Семестр 5</b>			
<b>Текущий контроль</b>			
Тестирование	Тестирование проходит в письменной форме или с использованием компьютерных средств. Обучающийся получает определённое количество тестовых заданий. На выполнение выделяется фиксированное время в зависимости от количества заданий. Оценка выставляется в зависимости от процента правильно выполненных заданий.	1	20
Письменная работа	Обучающиеся получают задание по освещению определённых теоретических вопросов или решению задач. Работа выполняется письменно и сдаётся преподавателю. Оцениваются владение материалом по теме работы, аналитические способности, владение методами, умения и навыки, необходимые для выполнения заданий.	2	20
Устный опрос	Устный опрос проводится на практических занятиях. Обучающиеся выступают с докладами, сообщениями, дополнениями, участвуют в дискуссии, отвечают на вопросы преподавателя. Оценивается уровень домашней подготовки по теме, способность системно и логично излагать материал, анализировать, формулировать собственную позицию, отвечать на дополнительные вопросы.	3	10
<b>Экзамен</b>	Экзамен нацелен на комплексную проверку освоения дисциплины. Экзамен проводится в устной или письменной форме по билетам, в которых содержатся вопросы (задания) по всем темам курса. Обучающемуся даётся время на подготовку. Оценивается владение материалом, его системное освоение, способность применять нужные знания, навыки и умения при анализе проблемных ситуаций и решении практических заданий.		50

#### 7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

#### 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Библиотека учебной и научной литературы - <http://sbiblio.com/biblio/>

Научная электронная библиотека - <https://elibrary.ru/defaultx.asp>

Электронно-библиотечная система - <http://znanium.com>

#### 9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Содержание лекционного материала должно строго соответствовать содержательной части утвержденной рабочей учебной программы дисциплины. Содержание лекционного занятия как важнейшего элемента учебного процесса должно выполнять следующие функции: информационную - изложение системы знаний, какого-либо объема научной информации; мотивационную - формирование познавательного интереса к содержанию учебной дисциплины и профессиональной мотивации будущего специалиста, содействие активизации мышления студентов; установочную - обеспечение основы для дальнейшего усвоения учебного материала; воспитательную - формирование сознательного отношения к процессу обучения, стремления к самостоятельной работе и всестороннему овладению профессиональными навыками.
практические занятия	При подготовке к практическим занятиям студенты вновь обращаются к ранее пройденному материалу. В процессе самостоятельной работы студентам необходимо ориентироваться на лекционные материалы, а также учебную и научную литературу, которая указана в учебно-методических пособиях, а также рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации студенту рекомендуется изучать учебники, монографические работы по соответствующей теме, учебные пособия, журнальные статьи. Студент вправе придерживаться любой из представленных в научной и учебной литературе теме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной и логичной научной рекомендации. В случае возникновения затруднений студент вправе обратиться за консультацией к преподавателю в установленные часы консультаций. В процессе подготовки к практическим занятиям студент учится: 1) самостоятельно работать с научной, учебной литературой, научными изданиями, справочниками; 2) находить, отбирать и обобщать, анализировать информацию; 3) выступать перед аудиторией.
самостоятельная работа	Самостоятельная работа студентов предполагает следующие виды отчетности: - выполнение домашних заданий разнообразного характера; - подготовку и написание докладов, сообщений, рефератов и других письменных работ на заданные темы; - поиск и отбор информации по отдельным разделам курса в сети Интернет; - самостоятельное изучение источников; - выполнение творческих заданий (презентаций, проектов); - тестирование; - подготовка к сдаче экзамена. Процесс организации самостоятельной работы студентов включает в себя следующие этапы: 1.Подготовительный (определение целей, подготовка методического обеспечения, подготовка оборудования). 2.Основной (использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы). 3.Заключительный (оценка значимости и анализа результатов).

Вид работ	Методические рекомендации
письменная работа	<p>В письменных работах формулируется авторское понимание проблемы, предлагаемые выводы, основанные на общей и частных теориях права, нормативно-правовых актов. Практика выполнения письменных работ показывает полезность соблюдения следующей логической последовательности: - осмысление избранной темы (проблемы) для освещения в письменной работе и формирование соответствующего замысла; - поиск информационных материалов, документальных и нормативно-правовых источников; - систематизация материалов и выработка плана написания работы; - написание текста работы; - обработка рукописи, оформление научно-справочного аппарата, приложений, титульного листа. При осмыслении темы (проблемы) и формировании замысла написания письменной работы, важно четко определить: какая решается задача; куда представляется работа (преподавателю, к публичному оглашению); какой вид письменной работы готовится; делается акцент на теоретическое обоснование проблемы или обобщается практика; какой справочный или иллюстративный материал должен быть представлен и использован. При поиске и сборе материалов, отборе документов и нормативных правовых актов используются, в зависимости от поставленной цели и отведенного времени, два основных подхода: собрать максимальное количество различных источников и/или отобрать минимально необходимые источники для выполнения письменного задания. При формировании замысла параллельно отрабатывается структура написания работы. Поэтому целесообразно обсудить с преподавателем два-три варианта плана. Определившись с окончательной структурой, осуществляется группировка (разрозненные данные сводятся в удобные таблицы, схемы, тезисы и т.п.) и систематизация (раскладывание в определенной последовательности по частям работы) материалов. Рубрификация (деление) должна отвечать логически сопоставимым элементам (пунктам, параграфам, разделам, главам), отражающим содержание работы.</p>
тестирование	<p>Тестирование позволяет путем поиска правильного ответа и разбора допущенных ошибок лучше усвоить тот или иной материал. Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать лишь один индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу. Тесты составлены таким образом, что в каждом из них правильным является лишь один из вариантов. Выбор должен быть сделан в пользу наиболее правильного ответа. На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 30-45 секунд на один вопрос. К работе над тестовым заданием следует приступать после изучения рекомендованной литературы и материалов лекций.</p>
устный опрос	<p>Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов. Эффективность подготовки студентов зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным изучаемой теме в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия. Развернутый ответ должен следовать определенной логике и последовательности изложения, состоять из многих предложений, содержать доводы и выводы.</p>

Вид работ	Методические рекомендации
экзамен	<p>Цель экзамена - проверка и оценка уровня полученных студентом специальных познаний по учебной дисциплине, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы. Оценке подлежит также и правильность речи студента.</p> <p>Дополнительной целью итогового контроля в виде экзамена является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность. Студент в целях получения качественных и системных знаний должен начинать подготовку к экзамену задолго до его проведения, лучше с самого начала лекционного курса. Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к экзамену студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.</p>

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

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

#### **12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи;
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебным планом по направлению 43.03.01 "Сервис" и профилю подготовки "Сервис автотранспортных средств".



### Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

#### Основная литература:

Таранова, И.В. Сервисология [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. - Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. - 296 с. - ISBN 978-5-9596-0863-7. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=514626>.

Человек и его потребности: Учебное пособие / Б.М. Генкин. - М.: Норма: НИЦ Инфра-М, 2013. - 256 с. - ISBN 978-5-91768-348-5. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=376706>.

Человек и его потребности: Учебное пособие / Л.П. Шиповская. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 432 с. - ISBN 978-5-98281-149-3. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=263409>.

#### Дополнительная литература:

Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. ? 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2013. - 248 с. - ISBN 978-5-9765-0119-5. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>.

Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности [Электронный ресурс] : учеб.-метод. комплекс / Т. Г. Неретина. - 2-е изд., стер. - М. : Флинта, 2014. - 168 с. - ISBN 978-5-9765-1415-7. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462898>.

Сигида, Е. А. Психолого-педагогическая парадигма подготовки специалистов сервиса и туризма [Электронный ресурс] : Монография / Е. А. Сигида. - М. : ФГУ ВНИИЛМ, 2009. - 158 с. - ISBN 978-5-94219-158-0. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=432549>.

**Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Направление подготовки: 43.03.01 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: заочное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2016

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, учебно-методические комплексы, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования (ФГОС ВО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "Консультант студента", доступ к которой предоставлен обучающимся. Многопрофильный образовательный ресурс "Консультант студента" является электронной библиотечной системой (ЭБС), предоставляющей доступ через сеть Интернет к учебной литературе и дополнительным материалам, приобретенным на основании прямых договоров с правообладателями. Полностью соответствует требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования к комплектованию библиотек, в том числе электронных, в части формирования фондов основной и дополнительной литературы.