

2015

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
 «Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
 (ВлГУ)



А.А. Панфилов
 « 16 » ноября 2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине
«Сервисология»
 (наименование дисциплины)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
 Профиль подготовки «Социально-культурный сервис»
 Уровень высшего образования Бакалавриат
 Форма обучения Очная

Учебный план курса

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час.	Лекций, час	Практич занятий, час	Лаборат. работ, час	СРС, час	Форма промежуточного контроля (экз/зачет)
3	4/144	18	36		45	Экзамен 45
Итого	4/144	18	36		45	Экзамен 45

Владимир, 2015 г.

Мет

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Данная рабочая программа разработана для курса «Сервисология», который входит в состав профессиональной подготовки специалистов в области сервиса. В рабочей программе приведены цели и задачи изучения дисциплины; содержание теоретического раздела дисциплины; содержание практического раздела дисциплины; вопросы и задания для текущего и итогового контроля, основной список литературы.

Дисциплина «Человек и его потребности (Сервисология)» является частью профессиональной и личностной подготовки специалиста с высшим профессиональным образованием.

Цели дисциплины:

- формировать у студентов специальности «Сервис» комплексного подхода к пониманию сущности человека; восприятия индивида как целостности;
- изучать индивидуальные психофизиологические особенности человека как основы запросов и потребностей человека;
- владеть основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-4);
- осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным (ОК-10);
- на научной основе организовать свой труд, оценить с большой степенью самостоятельности результаты своей деятельности, владеть навыками самостоятельной работы (ОК-11).

Задачи дисциплины:

- способствовать приобретению навыков изучения, применения и реализации норм сервиса в сфере социально-культурного сервиса;
- сформировать у студентов универсальные и предметно-специализированные компетенции, способствующие его социальной мобильности и устойчивости на рынке труда в сфере социально-культурного сервиса;
- ознакомиться с потенциалом совершенствования кадровых, финансовых и иных возможностей российского общества;
- содействовать в приобретении студентами необходимых знаний и навыков в анализе причин и условий, способствующих развитию сервиса;
- раскрыть сущность, структуру, принципы, функции, основные субъекты и объекты социально-культурного сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисология» входит в вариативную часть блока Б1 и является обязательной дисциплиной по выбору ОПОП бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис», формирующих общие понятия и представления об услугах и о социально-культурном сервисе.

Дисциплина находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ОПОП. В процессе изучения курса у обучаемых формируются как компетенции, направленные на приобретение культуры мышления, способности к обобщению, правовому анализу и синтезу информации, так и компетенции, отражающие

потребности регионального рынка труда и перспективы его развития. Знания, которыми обладает студент после изучения предшествующих курсов учебных дисциплин «Сервисная деятельность», «Основы предпринимательской деятельности», «Технологические процессы в сервисе», «Турцентры» являются основой для дальнейшего углубленного изучения дисциплины «Сервисология».

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)
- организовать процесс сервиса, проводить отбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

- 1) знать: технологию оказания услуг, потребности клиента (ОПК-2); организацию процесса оказания услуг, характеристики ресурсов и средств (ОПК-3);
- 2) уметь: выстраивать отношения с клиентами, оптимально использовать ресурсы (ОПК-2); использовать организационные приемы в процессе оказания услуг (ОПК-3);
- 3) владеть: отраслевыми нормами и нормативами (ОПК-2); технологией оказания услуг (ОПК-3).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	форма занятий						Объем учебной работы с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практически	Лабораторны	Контрольные	СРС	КП/КР		
1	Специфика сервисологии как науки	3	1-2	2	4			4		4 часа/100%	
2	Человек как социальная и физиологическая система	3	3-4	2	4			4		3 часа/75%	
3	Технологизация процессов в социально-культурном сервисе	3	5-6	2	4			2		3 часа /75 %	
4	Психика человека, Структура психики деятельности	3	7-8	2	4			6		4 часа/100%	Рейтинг-контроль №1
5	Понятие и специфика	3	9-	4	4			4	КР	6 часов/100%	

	человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды процессов предоставления услуг		10							
6	Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер	3	11-12	2	8			6	4часа/60%	Рейтинг-контроль №2
7	Общественное производство и человеческие потребности	3	13-15	2	4			6	4часа/100%	
8	Модели принятия потребительских решений	3	16-17	2	4			4	4часа/100%	Рейтинг-контроль №3
6	Итоговое занятие	3	18							
Всего				18	36			45	28час., 80%	Экзамен 45

Матрица соотношения тем/ разделов учебной дисциплины/ модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлены в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции		Σ общее число компетенций
		ОПК-2	ОПК-3	
Тема 1. Специфика сервисологии как науки	8	+	+	2
Тема 2. Человек как социальная и физиологическая система	8	+	+	2
Тема 3. Технологизация процессов в социально-культурном сервисе	6	+	+	2
Тема 4. Психика человека, Структура психики деятельности	10	+	+	2
Тема 5. Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды процессов предоставления услуг	10	+	+	2
Тема 6. Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер	12	+	+	2
Тема 7. Общественное производство и человеческие потребности	10	+	+	2
Тема 8. Модели принятия потребительских решений	8	+	+	2
Экзамен	45			
Итого	144			
Вес компетенций		1	1	

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень тем лекционных занятий

Тема 1. Специфика сервисологии как науки – 2 часа.

Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины. Человек как смысловая модель мира. Комплексный подход исследования человека как целостности; изучение индивидуальных психофизиологических особенности человека как основы запросов и потребностей человека. Ключевые понятия сервисологии: сервис, нужда и потребность, товар и услуга.

Тема 2. Человек как социальная и физиологическая система -2 часа.

Комплексный подход исследования человека как целостности. Представление о человеке как социально-природном существе. Развитие представлений о человеке в философской антропологии. Теории антропогенеза. Концепция божественного сотворения людей. Концепция сотворение человека мировым разумом. Телеологическая теория происхождения человека. Натурфилософская теория происхождения человека. Научный натурализм. Концепция Дарвина о происхождения человека Человек, биосфера и космос в концепции космизма.

Сущность человека, его отличительные черты и характеристики. Представление о человеке как социально-природном существе; общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы.

Тема 3. Психика человека, структура психики – 2 часа.

Структурные компоненты психики человека. Психически процессы. Психические познавательные процессы: ощущения, восприятия, память, представления, мышление, внимание, речь, воображение. Эмоциональные психические процессы: эмоции, чувства. Волевые эмоциональные процессы: механизмы волевых действий, волевые качества.

Психические свойства: направленность, потребности, мотивы, цели; темперамент, характер и способности.

Психические состояния: активность, пассивность, бодрость, усталость, апатия, эйфория. Психические образования: знания, начальные умения, простые навыки, сложные навыки, сложные умения.

Тема 4. Мотивационная структура поведения личности – 2 часа.

Мотив, мотивация, мотивационный процесс. Мотивационная сфера личности. Характеристики мотивационной сферы: широта, гибкость, иерархизированность.

Основные виды мотивации: мотивация общения, мотивация власти, мотивация помощи, мотивация самосовершенствования, мотивация учебной и профессиональной деятельности. Диспозиционной мотивация. Ситуационная мотивация. Сознательная и бессознательная мотивация.

Тема 5. Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды – 4 часа.

Потребность и нужда. Предмет потребности. Специфика человеческих потребностей; роль социального существования человека в формировании человеческих потребностей.

Основные характеристики человеческих потребностей: сила, периодичность возникновения, способ удовлетворения, предметное содержание потребности. Классификация человеческих потребностей в зарубежной (А. Маслоу, Э. Фромм) и отечественной психологии (А. Н. Леонтьев, А. В. Петровский, П. А. Рудик).

Тема 6. Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер – 2 часа.

Проблема личности как одна из центральных в психологии. Личность: определение личности (психоанализ, бихевиоризм, гуманистическая психология, теория черт). Соотношение категорий: человек, индивид, индивидуальность, субъект, субъективность. Факторы, формирующие личность: макросоциосреда, микросоциосреда, воспитание, деятельность, информационно-техническая среда; биологические, природные, индивидуально-психологические особенности человека.

Типы личности. Индивидуальные особенности личности. Темперамент. Типы темперамента (сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик). Конституциональные типы (Эрнсту Кречмеру): астеник, пикник, атлетик, диспластик. Свойства темперамента: сензитивность, реактивность, активность, соотношение реактивности и активности, пластичность и ригидность, темп реакций, экстраверсия – интроверсия, эмоциональная возбудимость.

Индивидуальные особенности личности: диагностика типа темперамента (Я. Стрелю), акцентуации характера (К. Леонгард), диагностика межличностных отношений (Т. Лири)

Тема 7. Общественное производство и человеческие потребности – 2 часа.

Материально-преобразовательная деятельность человеческого общества как процесс изменения человеком природы, создание окружающего мира вещей, а также преобразование общества и человеческого организма.

Сервис как деятельность, классификация видов сервиса. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Тема 8. Модели принятия потребительских решений – 2 часа.

Основные подходы к исследованию людей как потребителей. Покупатели и потребители. Типы личности и потребление. Самосознание потребителя. Установки и поведение потребителя. Индивидуальные и социальные факторы потребительского выбора. Взаимосвязь установок и поведения. Количественные оценки установок. Изменение установок и поведения. Некоторые другие факторы изменения установок.

Культура и потребительское поведение: влияние культуры и субкультуры на восприятие, антропология в маркетинге субкультуры и потребительские предпочтения. Модели принятия потребительских решений. Процесс совершения покупки. Процесс принятия потребительских решений: 1) осознание проблемы, 2) поиск информации, 3) оценка альтернатив, 4) процессы, следующие за покупкой, 5) процессы, следующие за покупкой. Рекламы, убеждения и манипуляции.

Перечень тем практических занятий

Тема 1. Специфика сервисологии как науки (дискуссия) – 2 часа.

Практическое занятие № 1. Сервисология как наука: цели и задачи.

Практическое занятие № 2. Человек как смысловая модель мира.

Тема 2. Человек как социальная и физиологическая система (диспут) -2 часа.

Практическое занятие № 3. Донаучные теории происхождения человека (концепция божественного сотворения людей, концепция сотворение человека мировым разумом, телеологическая теория происхождения человека).

Практическое занятие № 4. Представление о человеке как социально-природном существе; общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы.

Тема 3. Психика человека, структура психики (дискуссия) – 2 часа.

Практическое занятие № 5. Ощущения, типы ощущений. Внимание, характеристики и виды внимания.

Практическое занятие № 6. Психические состояния.

Тема 4. Мотивационная структура поведения личности (диспут) – 2 часа.

Практическое занятие № 7. Мотивационная сфера личности. Эмоциональная и волевая сфера личности.

Практическое занятие № 8. Основные виды мотивации.

Тема 5. Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды (дискуссия) – 2 часа.

Практическое занятие № 9. Потребности человека: классификации.

Практическое занятие № 10. Классификация человеческих потребностей в зарубежной (А. Маслоу, Э. Фромм) и отечественной психологии (А. Н. Леонтьев, А. В. Петровский, П. А. Рудик).

Тема 6. Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер (диспут) – 4 часа.

Практическое занятие № 11. Индивидуальные особенности личности.

Практическое занятие № 12. Темперамент, виды.

Практическое занятие № 13. Структурные компоненты психики человека.

Практическое занятие № 14. Диагностика межличностных отношений.

Тема 7. Общественное производство и человеческие потребности (дискуссия) – 2 часа.

Практическое занятие № 15. Потребности человека. Виды потребностей. Классификация человеческих потребностей в зарубежной.

Практическое занятие № 16. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Тема 8. Модели принятия потребительских решений (диспут) – 2 часа.

Практическое занятие № 17. Рекламы, убеждения и манипуляции.

Практическое занятие № 18. Процесс совершения покупки.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В лекционной форме используются все возможности преподавателя в т.ч. устное чтение лекций, демонстрация слайдов и фильмов, буклетов и брошюр, рассмотрение ситуаций, деловые игры. В качестве закрепления пройденного материала возможно проведение выездных занятий, встречи с представителями российских и зарубежных компаний, государственных и общественных организаций, мастер-классы экспертов и специалистов в т.ч. сферы сервиса. Наиболее продуктивным является метод проблемного изложения с применением рейтинговой системы аттестации студентов в семестре.

При реализации учебной работы по данной дисциплине используются следующие образовательные технологии:

Лекции: проблемная лекция.

Семинарские занятия (практические занятия): проблемно-концептуальный доклад, доклад по результатам выполнения творческого (исследовательского) задания.

Самостоятельная работа: логический анализ текстов, формализация текстов (структурно-логические схемы, таблицы, понятия), конструирование понятий, выполнение творческого (исследовательского) задания.

В том числе интерактивные технологии: интерактивная лекция, кейс-технология, мозговой штурм, фокус-группа, дискуссия по проблеме и путям ее решения.

- дискуссия (тема 1,3,5,7);

- диспут (тема 2,4,6,8).

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин, и в целом в учебном процессе они должны составлять не менее 20% аудиторных занятий. Занятия лекционного типа для соответствующих групп студентов не могут составлять более 40% аудиторных занятий. В теоретическом курсе заложены 11 часов дискуссий.

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Проектирование процесса оказания услуг» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе ее реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Рейтинг – контроль.
2. Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
3. Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе.
4. Выступление на семинарских занятиях.
5. Экзамен.

Для проверки полученных студентами знаний, умений и навыков проводится текущий, контроль успеваемости и промежуточная аттестация.

Промежуточная аттестация

Перечень вопросов для экзамена

1. Сервисология как наука: цели и задачи.
2. Ключевые понятия сервисологии: сервис, нужда и потребность, товар и услуга.
3. Комплексный подход к изучению человека как социально-природном существе.
4. Донаучные теории происхождения человека (концепция божественного сотворения людей, концепция сотворение человека мировым разумом, телеологическая теория происхождения человека).
5. Теории антропогенеза. Научный натурализм. Концепция Дарвина о происхождении человека.
6. Человек, биосфера и космос в концепции космизма.
7. Сущность человека, его отличительные черты и характеристики.
8. Структурные компоненты психики человека.
9. Психические познавательные процессы (ощущение, восприятие, память, представление, мышление, внимание, речь, воображение).
10. Эмоциональные психические процессы (эмоции, чувства). Волевые эмоциональные процессы (механизмы волевых действий, волевые качества).
11. Психические свойства (направленность, потребности, мотивы, цели; темперамент, характер и способности).
12. Психические состояния (активность, пассивность, бодрость, усталость, апатия, эйфория).
13. Психические образования (знания, начальные умения, простые навыки, сложные навыки, сложные умения).
14. Мотивационная сфера личности. Характеристики мотивационной сферы: широта, гибкость, иерархизированность.
15. Виды мотивации: диспозиционная мотивация, ситуационная мотивация. Сознательная и бессознательная мотивация.
16. Понятие и специфика человеческих потребностей. Характеристики человеческих потребностей.
17. Потребности человека. Виды потребностей. Классификация человеческих потребностей в зарубежной (А.Маслоу, Э. Фромм) и отечественной психологии (А. Н. Леонтьев, А. В. Петровский, П. А. Рудик).
18. Категория «личность» в зарубежной и отечественной психологии (психоанализ, бихевиоризм, гуманистическая психология, теория черт).
19. Индивидуальные особенности личности. Темперамент. Свойства темперамента. Методики диагностики индивидуальных особенностей личности.
20. Общественное производство и человеческие потребности.
21. Сервис как деятельность, классификация видов сервиса.
22. Организация структуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
23. Модели принятия потребительских решений. Процесс совершения покупки. Процесс принятия потребительских решений.

24. Индивидуальные и социальные факторы потребительского выбора. Влияние культуры и субкультуры на потребительские предпочтения.

Текущий контроль успеваемости

Перечень вопросов к рейтинг-контролю:

Рейтинг-контроль № 1

1. Сервисология как наука: цели и задачи.
2. Человек как смысловая модель мира.
3. Комплексный подход исследования человека как целостности; изучение индивидуальных психофизиологических особенностей человека.
4. Ключевые понятия сервисологии: сервис, нужда и потребность, товар и услуга.
5. Сервис и туризм как специфические виды деятельности.
6. Классификация социальных технологий.
7. Свойства и функции технологии в социально-культурном сервисе.
8. Социальные технологии и риск.
9. Психические познавательные процессы человека.
10. Эмоциональные психические процессы.

Рейтинг-контроль № 2

11. Понятие потребности.
12. Основные виды и характеристики потребностей.
13. Специфика человеческих потребностей.
14. Классификация потребностей.
15. Строение потребности – мотивационной сферы.
16. Темперамент: понятие, системы проявлений, физиологические основы и типы.
17. Общие понятия темперамента.
18. Темперамент и деятельность.
19. Общие понятия характера. Социальный и индивидуальный характер.
20. Личность и характер человека.

Рейтинг-контроль № 3

21. Понятие и структура общественного производства.
22. Факторы и формы общественного производства.
23. Основные показатели производства, производительность и интенсивность труда.
24. Общая характеристика потребностей.
25. Производство и потребности общества.
26. Роль культурных факторов в поведении потребителя.
27. Личностные факторы как определяющие факторы потребительского поведения.
28. Сущность факторов социального порядка.
29. Влияние факторов психологического порядка на покупательский выбор.
30. Модели теории очередей.

Лабораторный практикум
не предусмотрен

Перечень вопросов для самостоятельной работы студентов:

1. Исторические этапы развития сервисной деятельности.
2. Роль психических познавательных процессов в сервисной деятельности.
3. Общие свойства ощущений и восприятий. Способы привлечения внимания в сервисной деятельности.
4. Бренд. Восприятие товара и марки. Восприятие цены.
5. Методы изучения степени удовлетворенности ожиданий потребителя.
6. Стиль жизни и модель поведения потребителя.
7. Социальная стратификация и модели поведения потребителей различных социальных групп.
8. Иррациональное потребительское поведение: виды, механизм.
9. Сущность и специфика сервисной деятельности в туризме.
10. Сущность и специфика сервисной деятельности в спорте.

Перечень тем рефератов

1. Способы и средства удовлетворения потребностей
2. Возрастная динамика потребностей
3. Ценности и идеалы в структуре деятельности
4. Соотношение целей и средств деятельности. Соотношение целей и результатов деятельности
5. Проблема человека в творчестве Платона.
6. Человек и его потребности в учении Спинозы.
7. Динамика человеческих потребностей
8. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека.
9. Закон возвышения уровня потребностей
10. Развитие представлений о потребностях человека в истории философии.
11. Содержание понятия "потребность".
12. Структура и классификация потребностей человека.
13. Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности.
14. Человеческие потребности и теория ценностей.
15. Деятельность как процесс удовлетворения человеческих потребностей.
16. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей.
17. Динамика человеческих потребностей.
18. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека.
19. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.
20. Потребности человека и их обслуживание.
21. Потребности и интересы как детерминанты человеческой деятельности.
22. Диалектика субъективного и объективного факторов в жизнедеятельности социального субъекта.
23. Сущность и структура субъективного фактора.
24. Сущность и структура объективного фактора.
25. Законы взаимодействия субъективного и объективного факторов.
26. Проблема классификации видов деятельности.
27. Деятельность как процесс удовлетворения человеческих потребностей.
28. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей.

29. Соотношение трудовой, игровой, образовательной и досуговой деятельности.
30. Особенности хозяйственной деятельности социального субъекта.
31. Особенности политико-правовой деятельности.
32. Сущность научной деятельности и ее особенности.
33. Художественно-эстетическая деятельность и ее особенности.
34. Нравственно-этическая деятельность и ее особенности.
35. Религиозная деятельность и ее особенности.
36. Философско-мировоззренческая деятельность и ее особенности.
37. Закон возвышение уровня потребностей.
38. Сущность и структура потребностей.
39. «Коперниканский переворот» в понимании сущности потребностей.
40. Соотношение биологических, психологических и социальных потребностей.
41. Психологические потребности личности.
42. Структура социальных потребностей.
43. Возрастная динамика потребностей.
44. Способы и средства удовлетворения потребностей.
45. Классификация потребностей.
46. Потребности человека и их обслуживание.
47. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.
48. Соотношение потребности, интереса, мотива и стимула в структуре деятельности.

7.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Основная литература

1. 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.
2. Человек и его потребности: Учебное пособие / Б.М. Генкин. - М.: Норма: НИЦ Инфра-М, 2013. - 256 с.: 84x108 1/32. (переплет) ISBN 978-5-91768-348-5
3. Мальшина Н.А. Человек и его потребности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22394>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная литература

1. Инновации в сервисе. Использование инфографии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.О. Чулков [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: СОЛОН-ПРЕСС, 2014.— 124 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26916>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Организация сервисной деятельности. Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности "Социально-культурный сервис и туризм" : [электронный ресурс] учеб. пособие / Т.Г. Неретина. - 2-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2011."
3. Барабанщиков В.А. Лицо человека как средство общения [Электронный ресурс]: междисциплинарный подход/ Барабанщиков В.А., Белопольская Н.Л., Виссарионова

В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Когито-Центр, 2012.— 348 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15263>.— ЭБС «IPRbooks»

Периодические издания

1. Мир России
2. Мировая экономика и международные отношения
3. Российский журнал менеджмента
4. Вестник Московского университета
5. Вестник Новосибирского государственного университета.
6. Вестник Российской экономической академии им. Г.В. Плеханова
7. Вестник Санкт-Петербургского университета
8. Review of Economics and Statistics
9. American Economic Review

Интернет-ресурсы

1. Росстат: www.gks.ru
2. Всемирная торговая организация - www.wto.org
3. Организация экономического сотрудничества и развития – www.oecd.org
4. Международная организации труда - www.ilo.org
5. EBSCO
6. НЭБ

Справочно-правовые системы

1. Гарант
2. Консультант Плюс
3. ПО и интернет -ресурсы

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации ООП используется следующие материально-технические средства:

1. Мобильные мультимедийные комплексы (в составе: проектор, экран, ноутбук с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже Windows XP, Office 2010, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации).
2. Компьютерный класс, который позволяет реализовать образовательные возможности с доступом в сеть Интернет на скорости 6 мегабит в секунду. С возможностью проводить групповые занятия с обучаемыми, а так же онлайн (оффлайн) тестирование.
3. Библиотечный электронный читальный зал с доступом к электронным ресурсам библиотек страны и мира.
4. Подразделение оборудовано опико-волоконными линиями доступа к общеуниверситетской сети и сети Интернет, которое обслуживается комплексом серверов.
5. Персональный компьютер с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже Windows XP, Office 2010, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации, с выходом в сеть Интернет.
6. Ноутбук с предустановленным лицензионным программным обеспечением не ниже Windows XP, Office 2010, которое позволяет работать с видео-аудио материалами, создавать и демонстрировать презентации, с выходом в сеть Интернет.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социально- культурный сервис» _____

Рабочую программу составил __к.э.н., доц. каф. БУФиС Моргунова Р.В., 

Рецензент (ы) __финансовый директор ООО «СтройКом» Т.М. Котова 

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БУФиС _____
протокол № _5_ от _25.11.2015_ года.

Заведующий кафедрой  /Лускатова О.В./

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления _____
протокол № _2_ от _26.11.2015_ года.

Председатель комиссии  Захаров П.Н., д.э.н., проф, директор ИЭМ.

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____