

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

(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор  
по образовательной деятельности  
А.А. Панфилов

« 07 » 06 20 19 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисология

Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) "Социокультурный сервис"  
Уровень высшего образования бакалавриат  
Форма обучения очная

Семестр	Трудоем- кость зач. ед., час	Лекции час.	Практич. занятия, 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 2019

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Целью дисциплины "Сервисология"** является формирование у студентов общих и профессиональных компетенций в области системы знаний о человеке и его потребностях, роли сервиса в развитии, формировании и удовлетворении человеческих потребностей, в том числе в области социокультурного сервиса.

**Задачи дисциплины** заключаются в развитии следующих знаний, умений и навыков студентов:

- изучить основы теории потребностей человека и методами их удовлетворения;
- изучить структуру и классификации потребностей человека;
- рассмотреть место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей;
- освоить методологические подходы к человеку в сфере недвижимости и коммунальной инфраструктуры в зависимости от психологического своеобразия потребителя и личностных проявлений профессионала в сервисной деятельности;
- изучить процесс принятия потребительских решений;
- систематизировать знания в области организации обслуживания в контактной зоне.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Сервисология» относится к обязательным дисциплинам вариативной части.

Эта дисциплина имеет логические и методологические взаимодействия с дисциплинами «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сфере услуг», «Маркетинг услуг», «История социокультурного сервиса», «Проектирование процесса оказания услуг», «Психология делового общения», «Современная индустрия социокультурного сервиса».

Все эти дисциплины формируют схожие компетенции. Изучение программного материала дисциплины «Сервисология» в сочетании и взаимодействии с вышеназванными курсами способствуют формированию у студентов знаний, умений и навыков в области организации сервисной, производственно-технологической и организационно-управленческой деятельности, необходимых для будущей профессиональной деятельности на предприятиях сервиса и сферы услуг.

### **3.КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие общекультурные и профессиональные компетенции:

- ОК 5 - способностью к самоорганизации и самообразованию
- ПК-8 способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
- ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

В результате освоения данной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования

#### **Знать:**

предмет сервисологии; основные понятия сервисологии (ПК-11);

содержание ключевых понятий о потребностях человека, способы и средства удовлетворения потребностей человека сферой обслуживания, сущностные характеристики сервисологии как науки (ПК – 8, ПК-11);

теории потребностей, виды потребностей, классификации потребностей (ПК - 8);

мотивацию потребителя, психологические типы потребителей, особенности обслуживания потребителей с учетом их темперамента, характера, типологии (ОК-5);

понятия сервисной культуры (ОК-5, ПК - 8);

теорию обслуживания, социальное, культурное значение потребностей в жизнедеятельности человека, возможности использования в диверсификации сервисной деятельности этнокультурных, исторических и религиозных традиций (ПК – 8, ПК - 11);

основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека роли сервиса в формировании и развитии потребностей человека (ПК - 8);

особенности инновационных технологий удовлетворения потребностей человека, способы и средства оказания услуг, способы практического применения знаний в области сервисной деятельности, факторы внешнего и внутреннего влияния на потребителя, процесс принятия потребительских решений (ПК - 11)

#### **Уметь:**

оценивать природные и социальные факторы, понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека, применять основные законы сервиса, принципы, методы и категории (ПК - 8);

выявлять социально-психологические особенности человека как носителя тех или иных потребностей, оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей (ПК - 11)

развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, учитывать роль социально значимых процессов и явлений, системы ценностей, особенностей общественно-политической жизни в процессе создания оптимальной инфраструктуры обслуживания потребителей услуг, анализировать способы создания новых моделей обслуживания потребителей (ОК-5, ПК -8, ПК - 11);

#### **Владеть:**

навыками самостоятельного анализа ведущих мотивов и потребностей, влияющих на специфику организации обслуживания потребителей (ПК - 11)

навыками изучения социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов (ОК-5, ПК - 8);

способностью применения социальных практик сервиса, их вариативностью для удовлетворения потребностей клиента (ПК - 8);

способностью к обобщению и восприятию опыта развития социальных практик сервиса в России и за рубежом (ПК - 8)

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 144 часа или 4 зачетных единицы.

№	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						Объем учебной работы с применением интерактивных методов (в часах / %)	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические	Лабораторные	Контрольные работы,	СРС	КП/КР		
1.	Тема 1. Сервисология как наука	3	1-4	4	6			6		6 /60 %	
2.	Тема 2. История развития сервисологии	3	4-5	2	4			9		4 /66 %	
3.	Тема 3. Потребности человека и их классификация	3	6-9	4	6			8		6 /60 %	рейтинг-контроль №1
4.	Тема 4. Мотивационная структура поведения личности	3	9-12	2	6			8		6 /75 %	рейтинг-контроль №2
5.	Тема 5. Модели принятия потребительских решений	3	13-16	2	6			4		6 /75 %	
6.	Тема 6. Сервис как сфера обслуживания	3	17-18	4	8			10		8 /66 %	рейтинг-контроль №3
ИТОГО		3		18	36			45		36/66	Экзамен 45

## **Содержание дисциплины**

### **Тема 1. Сервисология как наука.**

Сервисология как наука цели и задачи. Основные понятия сервисологии: человек, нужда, потребность, товар, услуга, обслуживание.

Социально-природные представления о человеке. Концепции происхождения человека в аспекте научного подхода. Человек как результат биологической эволюции. Концепция Дарвина о происхождении человека. Сущность человека, его отличительные черты.

Основные понятия теории потребностей человека. Трактовки и функции потребностей.

Философская антропология. Комплексный подход к исследованию человека. Индивидуальные и групповые характеристики человека как основа запросов человека.

Экономика как сфера удовлетворения потребностей человека. Сервисная деятельность как социально-экономическая деятельность.

### **Тема 2. История формирования и развития сервисологии**

Обзор исследований в области развития сервисологии как науки. История формирования и развития сервисологии.

Развитие сервисологии в России. Инфраструктура, исследование производственной и непроизводственной инфраструктуры. Экономические и социологические исследования инфраструктуры и инфраструктурного производства как системы выявления и удовлетворения потребностей человека.

Появление термина "Сервисология". Направление исследований в области сервисологии в РФ на рубеже 20-21 веков.

### **Тема 3. Потребности человека и их классификация**

Потребности человека и их классификация: философский и социально-психологический аспект. Экономический подход к трактовке потребности

Модели и теории потребностей человека в классификации потребностей Теории потребностей. Концепция А. Маслоу. Физиологические потребности. Потребность в безопасности. Потребность в любви. Потребность в уважении. Потребность в смысле жизни и самоактуализации.

Теории потребностей: трехфакторная модель приобретенных потребностей Дэвида Мак Клееланда, теория двух факторов Фредерика Герцберга, теория потребностей Клейтона Альдерфера и другие

Потребительские ценности и потребительское поведение Биологические и социальные потребности. Материальные и духовные потребности. Индивидуальные и общественные потребности. Рутинные и творческие потребности.

#### **Тема 4. Мотивационная структура поведения личности**

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. Диспозиционная мотивация. Ситуационная мотивация. Сознательная и бессознательная мотивация.

Проблемы противоречий личных и общественных потребностей. Политические, социально-культурные, социально-экономические и религиозные противоречия мотивов и мотивации поведения человека. Последствия внутриличностного конфликта мотивов.

#### **Тема 5. Модели принятия потребительских решений**

Основные подходы к исследованию людей как потребителей. Покупатели и потребители. Типы личности и потреблению. Самосознание потребителя. Установки и поведение потребителя. Индивидуальные и социальные факторы потребительского выбора.

Культура и потребительское поведение: влияние культуры и субкультуры на восприятие, антропология в маркетинге субкультуры и потребительские предпочтения.

Модели принятия потребительских решений. Процесс и совершения покупки. Осознание проблемы, поиск информации, оценка альтернативы, процессы, следующие за покупкой.

Реклама, убеждения, манипуляции общественным сознанием.

#### **Тема 6. Сервис как сфера обслуживания**

Сервис и сервисная деятельность. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей. Классификация видов сервиса. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса. Услуга как полезное действие и её социальная роль. Сфера услуг и особенности ее функционирования. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение.

Понятие контактной зоны. Физические характеристики контактной зоны.

Потребительские предпочтения и причины их возникновения.

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Основные виды учебной работы по дисциплине «Сервисология»: проблемные лекции, лекции и практические занятия с применением ИКТ, лекция – дискуссия активные методы проведения занятий, занятия за круглым столом, обучение с широким использованием ситуационных задач.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах составляет 66 % аудиторных занятий.

При чтении лекций следует широко использовать разнообразные наглядные учебные пособия (раздаточный материал) и презентационный материал. Ряд лекционных и практических занятий предполагает совмещение тех или иных методов, как правило, это проблемная лекция с применением методов ИКТ.

С целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся, в учебном процессе должны широко использоваться активные и интерактивные формы проведения практических занятий в том числе: семинары в диалоговом режиме, дискуссии (в том числе – групповые), др.

**Самостоятельная работа** студентов подразумевает работу под руководством преподавателей (консультации и помощь при выполнении практических заданий, подготовки презентационных материалов) и индивидуальную работу студента с ПК и в сети INTERNET (разработка индивидуальных электронных портфолио, мультимедиа презентации), а также работу научной библиотеке ВлГУ и в областной научной библиотеке.

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

Основным оценочным средством текущего контроля успеваемости является рейтинг контроль. Всего по дисциплине проводится 3 рейтинг- контроля.

### рейтинг контроль №1.

#### **Вопросы для рейтинг-контроля №1 по дисциплине «Сервисология» Вариант №1.**

#### **Тестовые задания**

1. Наиболее верное положение:
  - а) человек произошел от обезьяны;
  - б) человек является обезьяной;
  - в) данные положения — тавтология.
2. Человека от животного отличает:
  - а) развитый мозг;
  - б) способность творчески видоизменять окружающий мир и создавать культурные ценности;
  - в) умение создавать простейшие орудия труда;
  - г) социальные взаимодействия.
3. Связь внутреннего мира человека с удовлетворением материальных потребностей характеризуется одним из следующих положений:
  - а) «Формирование внутреннего (духовного) мира человека отражается на его подходах к удовлетворению материальных потребностей»;

- б) «Формирование внутреннего (духовного) мира человека не отражается на его подходах к удовлетворению материальных потребностей»;
- в) «Характер удовлетворения материальных потребностей обязательно влияет на формирование внутреннего (духовного) мира человека».

4. Автор работы «Философия зоологии»:

- а) Шарль Бонне;  
б) Жан Батист Ламарк;  
в) Ч. Дарвин;  
г) Аристотель.

5. Положение, отражающее сущность понятия «потребность» в экономическом аспекте:

- а) необходимость социальной деятельности;  
б) необходимость покупки благ;  
в) необходимость продажи благ;  
г) необходимость производства потребляемых благ.

6. Социальные сети в первую очередь являются доступным средством реализации потребностей:

- а) социальных;  
б) экономических;  
в) психологических;  
г) нет верного ответа.

7. Оформление сервисологии как самостоятельной научной области возникло:

- а) в XX веке;  
б) в конце XIX века;  
в) в эпоху развития древних цивилизаций;  
г) не сформирована сервисология как научная область.

8. В словаре-справочнике «Туризм. Гостеприимство. Сервис» определение:

- а) Сервисология – наука о сервисе, теоретико-прикладное направление исследований, связанное с изучением сервиса, сферы обслуживания  
б) Сервисология – область знания, рассматривающая сервис как целостный феномен.  
в) Сервисология – быстрорастущая, доминирующая область жизни общества  
г) Сервисология – современное единство экономики и сервиса.

### **Вопросы**

1. Что понимается под антропосоциогенезом?
2. Опишите мифологическую концепцию происхождения человека.
3. В чем состоит суть вклада Ч. Дарвина в развитие теории эволюции?
4. Человек как результат какой эволюции?
5. Раскройте понятие потребности в философском аспекте.

### **Рейтинг контроль №2.**

#### **Примерная тематика докладов**

(может быть расширена с учетом интересов студентов)

#### **Требования к оформлению доклада**

Текст доклада должен быть набран в текстовом редакторе MS WORD, общее количество страниц печатного текста - не менее 10, Times New Roman 14, интервал, 1,5.

Доклад должна иметь титульный лист с наименованием ВУЗа, кафедры, темы презентации работы, ФИО студента и преподавателя; места написания и года.

Страницы должны быть пронумерованы; обязательны правильно оформленные постраничные сноски или внутри текста.

При использовании источников следует в сноске или ссылке указываться источник заимствования.

1. Представление о человеке как социально-природном существе
2. Концепция «человековедения» Б. Г. Ананьева.
3. Общность и различие социальной сущности и биологической природы человека
4. Человек как микрокосм в соотношении с макрокосмом в античной культуре.
5. Человек и Бог в Средневековье: формирование самосознания.
6. Гуманизм и антропоцентризм эпохи Возрождения как основа формирования личностной индивидуальности.
7. Природа человека в творчестве мыслителей эпохи Нового времени.
8. Исследование субъектности человека классиками немецкой школы.
9. Человек и его место в мире. Мировоззренческие основания теории потребностей.
10. Социализация в современном обществе и механизмы ее влияния на человека
11. Социальная сущность человека.
12. Доминирующие потребности в различные возрастные периоды.
13. Понятие и характеристика мотивационных образований.
14. Генри А. Мюррей и его концепция «потребность - личность»
15. Потребности как источник активности личности
16. Творчество человека (религиозное, культурное, духовное)
17. Взаимосвязь ментальности личности и системы потребностей
18. Теория Э. Фромма об экзистенциальных потребностях человека
19. Проблемы свободы личности в философии Н. А. Бердяева
20. Потребности в первобытном обществе
21. Концепция потребностей у Демокрита и Эпикура
22. Концепция человека и его потребности в философии Гегеля и Маркса
23. Взаимосвязь ментальности личности и системы потребностей
24. Развитие представлений о человеке в истории культуры.
25. Бытие и деятельность: созерцательный и деятельностный типы мировоззрения.
26. Потребности в структуре личности и ее образе жизни
27. Русский национальный менталитет и специфические социальные потребности
28. Взаимосвязь материальных, духовных и социальных потребностей
29. Культура и ценности. Субкультуры. Воздействие культуры на поведение потребителей.

### **Рейтинг контроль №3**

#### **Тестовые задания к рейтинг контролю №3**

Какова иерархия потребностей у А. Маслоу, расположенная снизу вверх: 1- в безопасности; 2 - принадлежности и любви ; 3 - в самовыражении; 4- физиологические; 5 - в уважении и признании

А. 3,2,4,5,1

В. 1,2,5,3,4

С. 4,1,2,5,3

Д. 4,2,1,3,5

2. Устойчивое личностное свойство, принадлежащее человеку самому и изнутри побуждающее к совершению определенных действий:

- А. Стремление
- В. Желание, жажда
- С. Мотив
- Д. Целеполагание

3. Что можно отнести к основным составляющим мотивационной сферы человека:

- А. Диспозиции (мотивы)
- В. Потребности
- С. Цели
- Д. Все перечисленные варианты

4. В чем заключается принципиальное различие теории К. Альдерфера от теории

А. Маслоу:

А. Происходит движение от потребности к потребности снизу вверх — от низших потребностей к высшим

В. Движение происходит в обе стороны — вверх, если не удовлетворена потребность нижнего уровня, и вниз, если неудовлетворена потребность более высокого уровня

С. Происходит движение сверху вниз от высших потребностей к низшим

Д. Движение от потребности к потребности может происходить в любом порядке

5. Определите последовательность действий потребителя при принятии решений:

А. Осознание потребности. Поиск информации. Оценка вариантов. Совершение покупки. Реакция на покупку.

В. Реакция на покупку. Поиск информации. Оценка вариантов. Совершение покупки. Осознание потребности.

С. Оценка вариантов. Совершение покупки. Поиск информации. Реакция на покупку. Осознание потребности.

Д. Нет верного ответа

6. Назовите факторы внешнего влияния на поведение потребителей:

А. Факторы культурного порядка

В. Социальные факторы

С. Факторы культурного порядка и социальные факторы

Д. Нет верного ответа

7. Группы, оказывающие прямое (личный контакт) или косвенное влияние на отношения и поведение человека, вызывающие у человека определенный стиль мышления, воздействуя на него и в процессе его поведения как потребителя, и в любой жизненной ситуации:

А. Общественная группа

В. Субкультурная группа

С. Референтная группа

Д. Группа сотрудников

8. Человек, первым предлагающий купить определенный продукт:

А. влиятельное лицо

В. инициатор

С. Покупатель

Д. пользователь

9. Какими используют методы изучения поведения потребителей:

А. Наблюдение.

В. Экранирование или теневой метод

С. Интервью и опросы

Д. Все вышеперечисленные

10. Всегда ли потребитель и покупатель это одно и то же лицо?

А. Да, всегда

В. Потребитель не всегда является покупателем

С. При условии, что покупатель является юридическим лицом

- Д. Нет верного ответа
11. Поведение потребителей – это деятельность...
- А. направленная непосредственно на получение, потребление и распоряжение услугами, включая процессы принятия решений, которые предшествуют этим действиям.
  - В. направленная на получение прибыли от сервисной деятельности
  - С. направленная на развитие личности
  - Д. побудить человека к каким-либо действиям
12. Модель поведения покупателей\потребителей (Ф. Котлер, Г. Армстронг, Дж. Сондорс, В. Вонг) включает:
- А. Побудительные факторы маркетинга и прочие раздражители
  - В. «Чёрный ящик» сознания покупателя
  - С. «Ответные реакции потребителей»
  - Д. Все перечисленные варианты
13. Что не относится к классификации основных форм обслуживания:
- А. Материальная форма
  - В. Ценностная форма
  - С. Коммуникативная форма
  - Д. Форма духовной культуры
14. Эффективная организация современного сервиса на предприятии должна соответствовать определенному ряду принципов:
- А. Обязательность предложения
  - В. Удобство сервиса
  - С. Соответствие производства сервису (гарантии)
  - Д. Все перечисленные варианты
15. Оказание услуг по содержанию многоквартирного дома имеет форму обслуживания:
- А. Самообслуживание
  - В. Массовое обслуживание
  - С. Обслуживание по месту работы
  - Д. Индивидуальное обслуживание

## **Самостоятельная работа студентов**

### **Основные вопросы**

1. Природа человека как противоречивое единство материального и духовного, природного и социального.
2. Человек как высшая ступень эволюции живых организмов.
3. Человек как предмет познания: современное состояние вопроса.
4. Биосоциальная природа человека.
5. Потребности как источник активности личности.
6. Формирование потребностей в условиях общества массового потребления.
7. Потребность человека в общении: реальные и виртуальные формы реализации.
8. Социальные сети как средство установления и поддержания социальных связей: понятие, развитие, проблемы.
9. Роль социальных сетей в удовлетворении потребностей человека в самовыражении.
10. Разновидности потребностей и их отличительные черты.
11. Современные подходы к понятию потребностей человека и их классификации.

12. Характеристика базовых потребностей и их места в разные периоды жизнедеятельности человека.
13. Происхождение и содержание морально-нравственных потребностей.
14. Общественные потребности: понятия, современные проявления.
15. Структура экономических потребностей, проблемы их удовлетворения.
16. Потребительское поведение: теоретические положения и практические проблемы.
17. Труд и досуг как потребности современного человека, экономические возможности их удовлетворения.
18. Формирование и развитие потребности в новых информационных технологиях.
19. Формирование потребностей в условиях общества массового потребления, экономические возможности их удовлетворения.
20. Контактная зона сервисной организации, ее виды и составляющие (на примере какого-либо сервисного предприятия).
21. Материализация процесса обслуживания и ее роль в обеспечении конкурентоспособности сервисной организации.
22. Практическое использование методов и моделей проектирования и анализа процесса обслуживания.
23. Целесообразность использования традиционного и широкого подходов к оценке эффективности различных видов сервисной деятельности.
24. Клиентоориентированность: роль и значение в повышении эффективности сервисной организации.
25. Современная экономика как клиентоориентированная экономика. Использование клиентоориентированного подхода к пониманию эффективности в экономике, менеджменте, маркетинге.
26. Основные подходы к оценке эффективности и практика их использования в сервисной деятельности.

### **Вопросы к экзамену**

1. Социально-природные представления о человеке
2. Мифологическая концепция
3. Креационистская концепция
4. Биологическая концепция - концепция эволюционного становления
5. Космическая концепция.
6. Человек как предмет изучения различных областей знаний
7. Основные понятия теории потребностей человека
8. Трактовка потребности в философском аспекте
9. Трактовка потребности в социальном аспекте
10. Трактовка потребности в психологическом аспекте
11. Человек как результат биологической эволюции
12. Обзор исследований в области развития сервисологии как науки
13. Развитие сервисологии в России
14. История формирования и развития сервисологии
15. Экономический подход к трактовке потребности
16. Виды потребностей и их классификация
17. Социально-психологический аспект в классификации потребностей
18. Концепция А. Маслоу
19. Трехфакторная модель приобретенных потребностей Дэвида Мак Клеелланда
20. Теория двух факторов Фредерика Герцберга

21. Теория потребностей Клейтона Альдерфера
22. Мотивационная структура личности
23. Теории мотивации
24. Мотивы: движущая сила поведения людей
25. Модель поведения потребителя
26. Факторы потребительского поведения
27. Этапы принятия решения потребителем
28. Принципы организации сервиса
29. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса
30. Понятие контактной зоны. Физические характеристики контактной зоны.

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСОЛОГИЯ»**

### **Основная литература**

1. Мальшина Н.А. Сервисология. Потребности человека [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А., Ермакова Н.И.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62607.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. 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.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Даниленко, Н. Н. Сервисология : учеб. пособие / Н. Н. Даниленко, Н. В. Рубцова. – М. : КноРус, 2017. – 219 с.: ил. – (Бакалавриат). – ISBN 978-5-406-04943-3.

4. Ермакова Н. И. Психодиагностика [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Ермакова Н.И., Перепелкина Н.О., Мутавчи Е.П.— Электрон. текстовые данные. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 224 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72995.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### **Дополнительная литература**

1. Таранова И.В. Сервисология [Электронный ресурс]: учебник/ Таранова И.В., Трухачев А.В.— Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013.— 296 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47350.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Удальцова, М.В. Сервисология. Человек и его потребности [Текст] : учебное пособие / М.В. Удальцова, Е.В. Наумова. - 2-е изд., стереотип. - Москва : Омега-Л, 2012. - 105 с.

3. Тётушкин, В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс]: учебное пособие / В.А. Тётушкин; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное

государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». - Тамбов : Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. - 125 с.

4. 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.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Коноплева, Н.А. Сервисология [Электронный ресурс]: учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 248 с.

#### **Интернет-ресурсы**

1. Philosophy.ru [Электронный ресурс]: философский портал. – Режим доступа: <http://www.philosophy.ru>.

2. <http://www.iprbookshop.ru/> - электронная библиотечная система IPRbooks

### **8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСОЛОГИЯ»**

*Лекционные аудитории* должны быть оборудованы должны быть оборудованы мультимедийными системами, компьютерами (ноутбук), экраном. Аудитория 103-5, 305-5.

В качестве материально-технического обеспечения дисциплины использованы:

Электронные мультимедийные средства обучения мультимедиа презентации подготовлены по всем разделам курса: включающие диаграммы, схемы, таблицы, фотоматериалы, иллюстрации.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС  
ВО по направлению 43.03.01 Сервис  
Профиль "Социокультурный сервис "

Рабочую программу составил  
кандидат педагогических наук, Суханова К.А.

Рецензент  
(представитель работодателя)



Богданова Е.В. ген директор  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

ООО Туринский  
Сервис-Свет

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТОС

Протокол № 9 от 23.05.19 года

Заведующий кафедрой

Гусева А.Г.  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 43.03.02 Сервис

Протокол № 3 от 07.06.19 года

Председатель комиссии

Павлова О.П.  
(ФИО, подпись)

Павлова  
подпись)