Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Крылова Людмила Вячеславовна
Должность: Проректор по учебно-методической работе
Дата подписания: 28.02.2025 13:12:25
Уникальный программный ключ:
b066544bae1e449cd8bfce392f7224a676a271b2

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

_____ Л. В. Крылова
(подпись)

« 28 » февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.04 СЕРВИСОЛОГИЯ

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
(код, наименование)

Программа высшего образования – программа бакалавриата

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(код, наименование)

Профиль: Социально-культурный сервис
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:
очная форма обучения 3 курс
заочная форма обучения 3 курс

Рабочая программа адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Донецк
2024

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисология» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профилю: Социально-культурный сервис, разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом Университета:

- в 2024 г. – для очной формы обучения;
- в 2024 г. – для заочной формы обучения.

Разработчик: Куценко Елена Васильевна, доцент кафедры сервиса и гостиничного дела, кандидат экономических наук, доцент

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела
Протокол от «_22__» ____02_____ 2024 года № 16

Зав. кафедрой сервиса и гостиничного дела

_____ Я.В. Дегтярева
(подпись) (инициалы, фамилия)

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета ресторанно-гостининого бизнеса

_____ И.В. Кощавка
(подпись) (инициалы, фамилия)

Дата «_26__» ____02_____ 2024 года

ОДОБРЕНО

Учебно-методическим советом ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ»

Протокол от «_28__» ____02_____ 2024 года № 7

Председатель_____ Л.В. Крылова
(подпись) (инициалы, фамилия)

© Куценко Е.В., 2024 год
© ФГБОУ ВО «ДОННУЭТ», 2024 год

1. ОПИСАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

<table>
<tr><td rowspan="2">Наименование показателя</td><td rowspan="2">Наименование укрупненной группы направлений подготовки, направление подготовки,
профиль, программа высшего образования</td><td colspan="2">Характеристика учебной дисциплины</td></tr>
<tr><td>очная форма обучения</td><td>заочная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Количество зачетных единиц - 5</td><td>Укрупненная группа направлений подготовки
43.00.00 Сервис и туризм</td><td colspan="2" rowspan="2">Часть, формируемая участниками образовательных отношений</td></tr>
<tr><td>Направление подготовки
43.03.01 Сервис</td></tr>
<tr><td>Модулей - 1</td><td rowspan="4">Профиль:
Социально-культурный сервис</td><td colspan="2">Год подготовки:</td></tr>
<tr><td>Смысловых модулей - 3</td><td>III - й</td><td>III - й</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Общее количество часов - 180</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>5-й</td><td>6-й</td></tr>
<tr><td rowspan="12">Количество часов в неделю для очной формы обучения:

аудиторных – 4 час.
самостоятельной работы обучающегося –4,4час.</td><td rowspan="12">Программа высшего образования – программа бакалавриата</td><td colspan="2">Лекции</td></tr>
<tr><td>36 час.</td><td>12 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практические, семинарские занятия</td></tr>
<tr><td>36 час.</td><td>12 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторные работы</td></tr>
<tr><td>-</td><td>-</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостоятельная работа</td></tr>
<tr><td>79,5 час.</td><td>143,8 час.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Индивидуальные задания:</td></tr>
<tr><td>3 ТМК</td><td>Контрольная работа</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма промежуточной аттестации:</td></tr>
<tr><td>экзамен</td><td>экзамен</td></tr>
</table>

*для очной формы обучения указывается количество проводимых текущих модульных контролей (например, 2ТМК), при наличии – курсовая работа/проект (КР/КП)

для заочной формы обучения указывается, при наличии, аудиторная письменная работа/контрольная работа (АПР), курсовая работа/проект (КР/КП)

Соотношение количества часов аудиторных занятий и самостоятельной работы составляет:

для очной формы обучения – 72/179,5

для заочной формы обучения – 24/ 143,8

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель учебной дисциплины: подготовка выпускников к сервисной, производственно-технологической, организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности в сфере сервиса. В результате освоения дисциплины студенты приобретут общекультурные и профессиональные компетенции, позволяющие осуществлять выбор необходимых методов и средств процесса сервиса, участвовать в организации контактной зоны для обслуживания потребителей, формировании клиентурных отношений, разработке элементов оптимизации сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины:

теоретическая и практическая подготовка специалистов по вопросам функционирования сферы услуг; - практическая подготовка студентов по обслуживанию потребителей в разных типах предприятий; - обучение студентов решению проблемных ситуаций в процессе выполнения функций обслуживания.

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Учебная дисциплина Б1.В.04. «Сервисология» относится к части ООП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях таких учебных дисциплин: «Этика и эстетика», «Психология». Дисциплина базируется на знаниях о человеке, изучаемых в школьных дисциплинах.

Учебная дисциплина является основополагающей для изучения таких учебных дисциплин: «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Коммуникативный менеджмент в сервисе». На знаниях, умениях и навыках, приобретаемых в процессе изучения данной дисциплины, базируется профессиональная практика выпускника.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения изучения учебной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения**:

Код и наименование компетенции	*Код и наименование индикатора достижения компетенции*
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	ИДК-1$_{УК-5}$ Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. ИДК-2$_{УК-5}$ Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения. ИДК-3$_{УК-5}$ Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их

	социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.
ПК-10 - Способен использовать методы мониторинга и прогнозирования развития рынка сферы услуг;	ИДК-1$_{ПК-10}$ Использует существующие технологии проведении мониторинга рынка сферы услуг методов исследования сервисного продукта. ИДК-2$_{ПК-10}$ Применяет методики определения рыночных потребностей, реальный объем продаж услуг. ИДК-3$_{ПК-10}$ Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование объемов и ассортимента услуг

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

знать:

- предмет и объект сервисологии;
- нужды человека и его потребности в исторической ретроспективе;
- структуру и классификацию потребностей;
- влияние социокультурных, экономических, психологических факторов на модель поведения потребителя в процессе принятия решения;
- типологию потребителей и подходы к ним в процессе сервисной деятельности;
- сервис как сферу услуг, сущность и классификацию услуг.

уметь:

- определять мотивацию потребителя, психологические разновидности потребителей, особенности обслуживания потребителя с учетом их темперамента, характера, типологии;
- соотносить свои личностные характеристики с психологическим своеобразием потребителя.

владеть:

- пониманием необходимости системного подхода к проблеме сущности человека;
- методиками исследования социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере;
- методикой выявления ценностных ориентаций личности.

5. ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Смысловой модуль 1. Теоретические основы сервисологии
Тема 1. Сервисология как наука о поведении потребителей
Тема 2. Классификация потребностей человека
Тема 3. Общая характеристика потребностей
Тема 4. Потребности людей с ограниченными возможностями здоровья
Смысловой модуль 2. Современные научные концепции в теории потребностей
Тема 5. Понятие индивида, личности и индивидуальности
Тема 6. Психологические теории личности о человеке и его потребностях
Тема 7. Теории личности З.Фрейда и А.Маслоу
Тема 8. Мотивация как главный фактор поведения потребителей
Смысловой модуль 3. Сервис как сфера услуг
Тема 9. Особенности функционирования сферы услуг
Тема 10. Характеристика сервиса как сферы услуг
Тема 11. Классификация услуг
Тема 12. Специфика и ценность услуги

6. СТРУКТУРА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Название смысловых модулей и тем	Количество часов											
	очная форма обучения						заочная форма обучения					
	всего	в том числе					всего	в том числе				
		л[1]	п[2]	лаб[3]	инд[4]	срс[5]		л	п	лаб.	инд.	срс
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Модуль 1. Сервисология												
Смысловой модуль 1. Теоретические основы сервисологии												
Тема 1. Сервисология как наука о поведении потребителей	10	2	2	-	-	6	14	1	1	-	-	12
Тема 2. Классификация потребностей человека	14	4	4	-	-	6	14	1	1	-	-	12
Тема 3. Общая характеристика потребностей	10	2	2	-	-	6	14	1	1	-	-	12
Тема 4. Потребности людей с ограниченными возможностями здоровья	14	4	4	-	-	6	14	1	1	-	-	12
Итого по смысловому модулю 1	**48**	**12**	**12**	-	-	**24**	**56**	**4**	**4**	-	-	**48**
Смысловой модуль 2. Современные научные концепции в теории потребностей												
Тема 5. Понятие индивида, личности и индивидуальности	10	2	2	-	-	6	14	1	1	-	-	12
Тема 6. Психологические теории личности о человеке и его потребностях	14	4	4	-	-	6	14	1	1	-	-	12
Тема 7. Теории личности З.Фрейда и А.Маслоу	11	2	2	-	-	7	14	1	1	-	-	12
Тема 8. Мотивация как главный фактор поведения потребителей	15	4	4	-	-	7	14	1	1	-	-	12
Итого по смысловому модулю 2	**50**	**12**	**12**	-	-	**26**	**56**	**4**	**4**	-	-	**48**
Смысловой модуль 3. Сервис как сфера услуг												
Тема 9. Особенности функционирования сферы услуг	11	2	2	-	-	7	14	1	1	-	-	12
Тема 10. Характеристика сервиса как сферы услуг	15	4	4	-	-	7	14	1	1	-	-	12
Тема 11. Классификация услуг	11	2	2	-	-	7	14	1	1	-	-	12
Тема 12. Специфика и ценность услуги	16,5	4	4	-	-	8,5	13,8	1	1	-	-	11,8
Итого по смысловому модулю 3	**53,5**	**12**	**12**	-	-	**29,5**	**55,8**	**4**	**4**	-	-	**47,8**
Всего по смысловым модулям:	**151,5**	**36**	**36**	-	-	**79,5**	**167,8**	**12**	**12**	-	-	**143,8**
Катт	**1,8**	-	-	-	**1,8**	-	**1,8**	-	-	-	**1,8**	-
СРэк	**24,3**	-	-	-	**24,3**	-	-	-	-	-	-	-
ИК	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
КЭ	**2**	-	-	-	**2**	-	**2**	-	-	-	**2**	-

Каттэк	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**0,4**	**-**	**0,4**	**-**	**-**	**-**	**0,4**	**-**
Контроль	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**8**	**-**	**-**	**-**	**8**	**-**
Всего часов	**180**	**36**	**36**	**-**	**28,5**	**79,5**	**180**	**12**	**12**	**-**	**12,2**	**143,8**

Примечания: 1. л. – лекции;
2. п. – практические (семинарские) занятия;
3. лаб. – лабораторные работы;
4. инд. – индивидуальные задания;
5. срс – самостоятельная работа.

7. ТЕМЫ СЕМИНАРСКИХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Сервисология как наука о поведении потребителей	2	1
2	Классификация потребностей человека	4	1
3	Общая характеристика потребностей	2	1
4	Потребности людей с ограниченными возможностями здоровья	4	1
5	Понятие индивида, личности и индивидуальности	2	1
6	Психологические теории личности о человеке и его потребностях	4	1
7	Теории личности З.Фрейда и А.Маслоу	2	1
8	Мотивация как главный фактор поведения потребителей	4	1
9	Особенности функционирования сферы услуг	2	1
10	Характеристика сервиса как сферы услуг	4	1
11	Классификация услуг	2	1
12	Специфика и ценность услуги	4	1
Всего:		**36**	**12**

8. ТЕМЫ ЛАБОРАТОРНЫХ ЗАНЯТИЙ - не предусмотрены

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1			

9. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

№ п/п	Название темы	Количество часов	
		очная форма	заочная форма
1	Сервисология как наука о поведении потребителей	6	12
2	Классификация потребностей человека	6	12
3	Общая характеристика потребностей	6	12
4	Потребности людей с ограниченными возможностями здоровья	6	12
5	Понятие индивида, личности и индивидуальности	6	12
6	Психологические теории личности о человеке и его потребностях	6	12

7	Теории личности З.Фрейда и А.Маслоу	7	12
8	Мотивация как главный фактор поведения потребителей	7	12
9	Особенности функционирования сферы услуг	7	12
10	Характеристика сервиса как сферы услуг	7	12
11	Классификация услуг	7	12
12	Специфика и ценность услуги	8,5	11,8
Всего:		**79,5**	**143,8**

10. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ

В ходе реализации учебной дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

1) для слепых и слабовидящих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или заменяются устным ответом;

2) для глухих и слабослышащих:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
- экзамен проводится в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования с использованием дистанционной системы Moodle;

3) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- лекции оформляются в виде электронного документа;
- письменные задания заменяются устным ответом;
- экзамен проводится в устной форме.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

1) для слепых и слабовидящих:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа.

2) для глухих и слабослышащих:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

3) для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

11. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Вопросы для текущего модульного контроля (ТМК)

Смысловой модуль 1. Теоретические основы сервисологии

1. Место сервисологии в системе современного научного знания
2. Основные понятия сервисологии: потребность, деятельность, услуга
3. Основные понятия сервисологии: желание, мотивы, интерес
4. Характеристика биологических и социальных потребностей, их основные различия
5. Характеристика духовных потребностей: потребности в познании, образовании, воспитании, смысле жизни
6. Классификация потребностей человека по Ф. Достоевскому
7. Классификация потребностей человека по Г. Гегелю
8. Характеристика базисных потребностей человека
9. Характеристика высших потребностей человека
10. Классификация потребностей человека по Г. Мерею (потребности в самоунижении, достижении, аффиляции)
11. Классификация потребностей человека по Г. Мерею (потребности в агрессии, автономии, противодействии)
12. Классификация потребностей человека по Г. Мерею (потребности в уважении, доминировании, эксгибиции)
13. Классификация потребностей человека по Г. Мерею (потребности в избегании позора, опеке, порядке)
14. Классификация потребностей человека по Г. Мерею (потребности в отвержении, поддержке, понимании)
15. Основные характеристики человеческих потребностей
16. Дайте характеристику 10 невротическим потребностям по К. Хорни
17. Дайте характеристику потребности в о власти
18. Дайте характеристику барьерам окружающей среды для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата
19. Дайте характеристику барьерам окружающей среды для инвалидов с нарушениями зрения
20. Дайте характеристику барьерам окружающей среды для инвалидов с нарушениями слуха
21. Дайте характеристику барьерам окружающей среды для инвалидов с нарушениями умственного развития
22. Какие выделяются структурно-функциональные зоны объектов социальной инфраструктуры?
23. Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Территория, прилегающая к зданию»
24. Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Вход (входы) в здание»
25. Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)»
26. Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)»
27. Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Санитарно-гигиенические помещения»
28. Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Система информации на объекте»

Смысловой модуль 2. Современные научные концепции в теории потребностей

1. Дайте определения понятиям: индивид, личность, индивидуальность

2. Дайте характеристику понятию «роль», виды ролей
3. Основные компоненты теории личности
4. Основные положения, касающиеся природы человека
5. Индивидуальная теория личности Альфреда Адлера
6. Аналитическая теория личности К.Г. Юнга о человеке и его потребностях
7. Гуманистическая теория личности о человеке и его потребностях – Э. Фромм
8. Экзистенциальный потребности человека по Э. Фромму
9. Социальные типы характера по Э. Фромму
10. Социокультурная теория личности Карен Хорни
11. Стратегии в межличностных отношениях по К. Хорни
12. Социально-когнитивное направление в теории личности: Джулиан Роттер о человеке и его потребностях
13. Психодинамическое направление в теории личности о человеке и мотивации его поведения – З. Фрейд
14. Гуманистическая теория личности: Абрахам Маслоу
15. Мета потребности по Маслоу
16. Дайте определения понятиям: сервис, исполнитель, потребитель, сфера обслуживания населения
17. Отличительные особенности услуг
18. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг
19. Специфика рынка услуг
20. Какие три сектора выделяют в международной классификации отраслей? дайте их характеристику
21. Прогрессивные формы обслуживания, их характеристика
22. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности
23. Назовите параметры, по которым оценивается уровень сервиса продукции или услуги
24. Культура сервиса. Стратегии взаимоотношений в процессе удовлетворения потребностей клиента
25. Особенности клиента в зависимости от его темперамента
26. Особенности работника контактной зоны в сфере сервиса в зависимости от темперамента
27. Этапы совершения заказа
28. Ключевые факторы успеха в процессе продаж
29. Пять правил прохождения этапов продаж

Смысловой модуль 3. Сервис как сфера услуг

1. Что относится к сфере услуг (отраслевой подход)?
2. Классификация услуг по принципу вещественности или невещественности
3. Классификация услуг по функциональной направленности
4. Классификация услуг по отраслевой принадлежности
5. Классификация услуг по степени алгоритмизации и по количеству составляющих процессов и сложности оказания
6. Характеристика производственного сервиса
7. Характеристика сервиса общественного устройства
8. Характеристика социально-культурного сервиса
9. Характеристика интеллектуального сервиса
10. Характеристика сервиса в сфере обращения
11. Характеристика хозяйственного сервиса
12. Внешние факторы, влияющие на поведение потребителя (культурные факторы)
13. Внешние факторы, влияющие на поведение потребителя (социальные факторы)
14. Внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя (личностные факторы)

15. Какие выделяют основные стили жизни?
16. На какие потребительские группы подразделяют американцев?
17. Типология личности по К.Г. Юнгу и покупательское поведение
18. Внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя (экономические факторы)
19. Внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя (психологические факторы)
20. Теории покупок (теория воздействия на покупателя)
21. Теории покупок (теория покупательского решения)
22. Теории покупок (теория удовлетворения потребностей)
23. Дайте характеристику шести основным категориям потребностей покупателей
24. Характеристика когнитивного потребителя
25. Характеристика независимого потребителя
26. Характеристика потребителя-новатора

Темы контрольных работ

1.Потребность в общении.
2.Потребность в отдыхе.
3.Потребность в любви и принятии.
4.Потребность в одиночестве.
5.Потребность в семье.
6. Потребность в труде.
7. Потребность в самореализации.
8. Потребность в творчестве.
9. Потребность во власти.
10. Потребность в агрессии.
11.Потребность в безопасности.
12. Потребность в творчестве.
13. Потребность в духовном росте.
14. Потребность в самоутверждении.
15. Потребность в познании.
16. Эффективные продажи.
17. Психологические аспекты влияния.
18. Как обаять клиента.
19. Язык подсознания и успешность продаж.
20. Разработка услуг и управление сервисом.
21. Анализ потребностей и тенденций в макросреде: (природная, социокультурная, технологическая, экономическая среда).
22. Покупательские ситуации на бизнес-рынке.
23. Маркетинговые стратегии в сфере обслуживания.
24. Основные факторы, определяющие потребительское поведение.
25. Эволюция поведения потребителей в процессе развития сервиса: от производства к продажам, от продаж к маркетингу.
26. Стратегия формирования лояльности и удержания клиента в процессе продаж.
27.Управление взаимоотношениями с клиентами в процессе продаж.
28.Модель принятия потребительского решения.
29.Предпокупочная оценка вариантов выбора.
30.Понятие о запланированных и не запланированных покупках. Факторы, влияющие на решение о покупке.
31. Детерминанты успеха или неудачи в розничной торговле товарами и услугами.

32. Личность и поведение потребителей. Влияние индивидуальных различий на потребительское поведение.

33.Влияние стиля жизни на потребительское поведение.

34. Характеристика потребительских ценностей и установок.

35. Влияние чувств потребителей на покупательское поведение.

36. Влияние внешней среды на потребительское поведение: культура, этническая принадлежность, социальный класс.

37. Влияние семьи и домохозяйства на потребительское поведение.

38. Гендерные роли в современной культуре и их влияния на потребительское поведение.

39. Влияние референтных групп на потребительское поведение.

40. Формирование потребительского мнения и изменение его.

41. Методы информирования потребителей о товарах и услугах.

42. Роль бренда в организации продаж. Методы создания устойчивого бренда.

43. Технология общения в процессе продаж.

44. Типология клиентов: Особенности продаж с учетом типа покупателя и продавца.

45.Работа с возражениями клиентов.

12. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Оценочные средства детализируются по видам работ в оценочных материалах по учебной дисциплине, которые утверждаются на заседании кафедры

Система оценивания по учебной дисциплине по очной форме обучения*

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль: - тестирование 1-го модули - тестирование 2-го модули - тестирование 3-го модули	 10 15 15	*40*
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

* в соответствии с утвержденными оценочными материалами по учебной дисциплине

Система оценивания по учебной дисциплине на заочной форме обучения

Форма контроля	**Макс. количество баллов**	
	За одну работу	**Всего**
Текущий контроль: - тестирование 1-го модули - тестирование 2-го модули - тестирование 3-го модули - контрольная работа	 10 5 5 20	*40*
Промежуточная аттестация	*экзамен*	*60*
Итого за семестр	*100*	

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Место сервисологии в системе современного научного знания
2. Основные понятия сервисологии: потребность, деятельность, услуга

3. Основные понятия сервисологии: желание, мотивы, интерес
4. Характеристика биологических и социальных потребностей, их основные различия
5. Характеристика духовных потребностей: потребности в познании, образовании, воспитании, смысле жизни
6. Классификация потребностей человека по Ф. Достоевскому
7. Классификация потребностей человека по Г. Гегелю
8. Характеристика базисных потребностей человека
9. Характеристика высших потребностей человека
10. Классификация потребностей человека по Г. Мерею (потребности в самоунижении, достижении, аффиляции)
11. Классификация потребностей человека по Г. Мерею (потребности в агрессии, автономии, противодействии)
12. Классификация потребностей человека по Г. Мерею (потребности в уважении, доминировании, эксгибиции)
13. Классификация потребностей человека по Г. Мерею (потребности в избегании позора, опеке, порядке)
14. Классификация потребностей человека по Г. Мерею (потребности в отвержении, поддержке, понимании)
15. Основные характеристики человеческих потребностей
16. Дайте характеристику 10 невротическим потребностям по К. Хорни
17. Дайте характеристику потребности в о власти
18. Дайте характеристику барьерам окружающей среды для инвалидов с нарушениями опорно-двигательного аппарата
19. Дайте характеристику барьерам окружающей среды для инвалидов с нарушениями зрения
20. Дайте характеристику барьерам окружающей среды для инвалидов с нарушениями слуха
21. Дайте характеристику барьерам окружающей среды для инвалидов с нарушениями умственного развития
22. Какие выделяются структурно-функциональные зоны объектов социальной инфраструктуры?
23. Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Территория, прилегающая к зданию»
24. Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Вход (входы) в здание»
25. Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Путь (пути) движения внутри здания (в т.ч. пути эвакуации)»
26. Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Зона целевого назначения здания (целевого посещения объекта)»
27. Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Санитарно-гигиенические помещения»
28. Дайте характеристику структурно-функциональной зоне ОСИ «Система информации на объекте»
29. Дайте определения понятиям: индивид, личность, индивидуальность
30. Дайте характеристику понятию «роль», виды ролей
31. Основные компоненты теории личности
32. Основные положения, касающиеся природы человека
33. Индивидуальная теория личности Альфреда Адлера
34. Аналитическая теория личности К.Г. Юнга о человеке и его потребностях
35. Гуманистическая теория личности о человеке и его потребностях – Э. Фромм
36. Экзистенциальный потребности человека по Э. Фромму
37. Социальные типы характера по Э. Фромму

38. Социокультурная теория личности Карен Хорни
39. Стратегии в межличностных отношениях по К. Хорни
40. Социально-когнитивное направление в теории личности: Джулиан Роттер о человеке и его потребностях
41. Психодинамическое направление в теории личности о человеке и мотивации его поведения – З. Фрейд
42. Гуманистическая теория личности: Абрахам Маслоу
43. Мета потребности по Маслоу
44. Дайте определения понятиям: сервис, исполнитель, потребитель, сфера обслуживания населения
45. Отличительные особенности услуг
46. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг
47. Специфика рынка услуг
48. Какие три сектора выделяют в международной классификации отраслей? дайте их характеристику
49. Прогрессивные формы обслуживания, их характеристика
50. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности
51. Назовите параметры, по которым оценивается уровень сервиса продукции или услуги
52. Культура сервиса. Стратегии взаимоотношений в процессе удовлетворения потребностей клиента
53. Особенности клиента в зависимости от его темперамента
54. Особенности работника контактной зоны в сфере сервиса в зависимости от темперамента
55. Этапы совершения заказа
56. Ключевые факторы успеха в процессе продаж
57. Пять правил прохождения этапов продаж
58. Что относится к сфере услуг (отраслевой подход)?
59. Классификация услуг по принципу вещественности или невещественности
60. Классификация услуг по функциональной направленности
61. Классификация услуг по отраслевой принадлежности
62. Классификация услуг по степени алгоритмизации и по количеству составляющих процессов и сложности оказания
63. Характеристика производственного сервиса
64. Характеристика сервиса общественного устройства
65. Характеристика социально-культурного сервиса
66. Характеристика интеллектуального сервиса
67. Характеристика сервиса в сфере обращения
68. Характеристика хозяйственного сервиса
69. Внешние факторы, влияющие на поведение потребителя (культурные факторы)
70. Внешние факторы, влияющие на поведение потребителя (социальные факторы)
71. Внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя (личностные факторы)
72. Какие выделяют основные стили жизни?
73. На какие потребительские группы подразделяют американцев?
74. Типология личности по К.Г. Юнгу и покупательское поведение
75. Внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя (экономические факторы)
76. Внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя (психологические факторы)
77. Теории покупок (теория воздействия на покупателя)
78. Теории покупок (теория покупательского решения)
79. Теории покупок (теория удовлетворения потребностей)

80. Дайте характеристику шести основным категориям потребностей покупателей
81. Характеристика когнитивного потребителя
82. Характеристика независимого потребителя
83. Характеристика потребителя-новатора

13. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ БАЛЛОВ, КОТОРЫЕ ПОЛУЧАЮТ ОБУЧАЮЩИЕСЯ

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл											**Итого текущий контроль, балл**	**Итоговый контроль (экзамен), балл**	**Сумма, балл**
Смысловой модуль N 1			**Смысловой модуль N 2**				**Смысловой модуль N 3**						
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9	Т10	Т11	40	60	100
3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4			

Примечание. Т1, Т2, ... Т11 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	**По государственной шкале**	**Определение**
90-100	«Отлично» (5)	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	«Хорошо» (4)	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15 %)
60-74	«Удовлетворительно» (3)	выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	с возможностью повторной аттестации

14. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основная литература

1. Мальшина Н.А. Человек и его потребности : учебное пособие для бакалавров / Мальшина Н.А.. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 159 c. — ISBN 978-5-394-04359-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/102281.html

2. Волк, Е. Н. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская. — Москва : Дашков и К, 2022. — 249 с. — ISBN 978-5-394-04484-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/277514

Дополнительная литература

1. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 72 c. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/121705.html

2. Бражников, М.А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/543601

Учебно-методические издания

1. Куценко Е.В. Сервисология: [Эл.ресурс] Курс лекций для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис, очной и заочной форм обучения. Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела; Е.В. Куценко, Л.А. Короп – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2020. – 126 с.

2. Куценко Е.В. Сервисология: [Эл. ресурс]. Методические указания для проведения практических занятий и самостоятельной работы для студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис) очной и заочной формы обучения / Е.В. Куценко, Л.А. Короп; Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела, – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 127 с.

3. Куценко Е.В. Сервисология: [Эл. ресурс]. Средства диагностики знаний обучающихся направления подготовки 43.03.01 Сервис Сервис (Профиль: Социально-культурный сервис) очной и заочной формы обучения (Электронный ресурс) / Е.В. Куценко, А.А. Кульбида; М-во науки и высшего образования РФ, Фед. гос. бюдж. образоват. учреждение высш. образ. «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостин. дела – Донецк : ФГБОУ ВО "ДОННУЭТ", 2023. – 28 с.

15. ИНФОРМАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

1. Автоматизированная библиотечная информационная система Unilib UC : версия 2.110 // Научная библиотека Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – [Донецк, 2021–]. – Текст : электронный.

2. Информио : электрон. справочник / ООО «РИНФИЦ». – Москва : Издат. дом «Информио», [2018?–]. – URL: https://www.informio.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

3. IPR SMART : весь контент ЭБС IPR BOOKS : цифровой образоват. ресурс / ООО «Ай Пи Эр Медиа». – [Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2022]. – URL: http://www.iprbookshop.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст. Аудио. Изображения : электронные.

4. Лань : электрон.-библ. система. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный. – Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. СЭБ : Консорциум сетевых электрон. б-к / Электрон.-библ. система «Лань» при поддержке Агентства стратег. инициатив. – Санкт-Петербург : Лань, cop. 2011–2021. – URL: https://seb.e.lanbook.com/ (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа : для пользователей организаций – участников, подписчиков ЭБС «Лань».

6. Polpred : электрон. библ. система : деловые статьи и интернет-сервисы / ООО «Полпред Справочники». – Москва : Полпред Справочники, cop. 1997–2022. – URL: https://polpred.com (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

7. Book on lime : дистанц. образование / изд-во КДУ МГУ им. М.В. Ломоносова. – Москва : КДУ, cop. 2017. – URL: https://bookonlime.ru (дата обращения: 01.01.2023) – Текст . Изображение. Устная речь : электронные.

8. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU : информ.-аналит. портал / ООО Научная электронная библиотека. – Москва : ООО Науч. электрон. б-ка, cop. 2000–2022. – URL: https://elibrary.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

9. CYBERLENINKA : науч. электрон. б-ка «КиберЛенинка» / [Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев ; ООО «Итеос»]. – Москва : КиберЛенинка, 2012– . – URL: http://cyberleninka.ru (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

10. Национальная электронная библиотека : НЭБ : федер. гос. информ. система / М-во культуры Рос. Федерации [и др.]. – Москва : Рос. гос. б-ка : ООО ЭЛАР, [2008–]. –

URL: https://rusneb.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Текст. Изображение : электронные.

11. Научно-информационный библиотечный центр имени академика

12. Л.И. Абалкина / Рос. экон. ун-т им. В.Г. Плеханова. – Москва : KnowledgeTree Inc., 2008– . – URL: http://liber.rea.ru/login.php (дата обращения: 01.01.2023). – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

13. Библиотечно-информационный комплекс / Финансовый ун-т при Правительстве Рос. Федерации. – Москва : Финансовый университет, 2019– . – URL: http://library.fa.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

14. Университетская библиотека онлайн : электрон. библ. система. – ООО «Директ-Медиа», 2006– . – URL: https://biblioclub.ru/ (дата обращения: 01.01.2023) – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – Текст : электронный.

15. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского. – Донецк : НБ ДОННУЭТ, 1999– . – URL: http://catalog.donnuet.education (дата обращения: 01.01.2023). – Текст : электронный.

16. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Минимально необходимый для реализации ООП бакалавриата перечень материально-технического обеспечения включает аудиторный фонд в соответствии с утвержденным расписанием с использованием мультимедийного демонстрационного комплекса кафедры сервиса и гостиничного дела (проектор, ноутбук).

17. КАДРОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ФИО научно-педагогического работника, участвующего в реализации образовательной программы	**Условия привлечения**	**Должность, ученая степень, ученое звание**	**Уровень образования, наименование специальности, направления подготовки, наименование присвоенной квалификации**	**Сведения о дополнительном профессиональном образовании**
Куценко Елена Васильевна	По основному месту работы	Должность – доцент, ученая степень – кандидат экономических наук, ученое звание – доцент	Высшее, технология питания, магистр по технологии питания; экономика предприятия, экономист, диплом кандидата экономических наук КА № 000117	1. Удостоверение о повышении квалификации №23000728 от 12.12.2021 г., «Базовые сервисы цифрового образования: инструменты и методики обучения с применением электронных дистанционных технологий», 72 часа, Автономная некоммерческая организация дополнительного профессионального образования «Просвещение», г. Сочи 2. Удостоверение о повышении квалификации №612400026950 (22.09.2022 г. - 24.09.2022 г.), «Актуальные вопросы преподавания в образовательных учреждениях

				высшего образования: нормативно-правовое, психолого-педагогическое и методическое сопровождение», 24 часа, ФГБОУ ВО "ДГТУ", г. Ростов-на-Дону 3. Удостоверение о повышении квалификации № 612400039974 (14.11.2023 г. - 17.11.2023 г.), «Организационно-методические аспекты разработки и реализации программ высшего образования по направлениям подготовки Экономика и управление», 36 часов, ФГБОУ ВО "ДГТУ", г. Ростов-на-Дону 4. Диплом о профессиональной переподготовке % 800400000646 от 25..01.2024 г., по дополнительной профессиональной программе "Гостиничное дело (Профиль: Гостиничное и ресторанное дело)" с 18.09.2023 г. по 15.12.2023 г., 256 ч. ФГБОУ ВО "ДОННУЭТ"