

Министерство науки и высшего образования РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Дагестанский государственный технический университет»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина Сервисология
наименование дисциплины по ОПОП

для направления (специальности) 43.03.01- «Сервис»
код и полное наименование направления (специальности)

по профилю (специализации, программе) «Социокультурный сервис»

факультет Таможенного дела и судебной экспертизы
наименование факультета, где ведется дисциплина

кафедра Психологии и социокультурного сервиса
наименование кафедры, за которой закреплена дисциплина

Форма обучения очная, заочная курс 2 семестр (ы) 4.
очная, очно-заочная, заочная

г. Махачкала 2019

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 43.03.01- «Сервис» с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению и профилю подготовки «Социокультурный сервис».

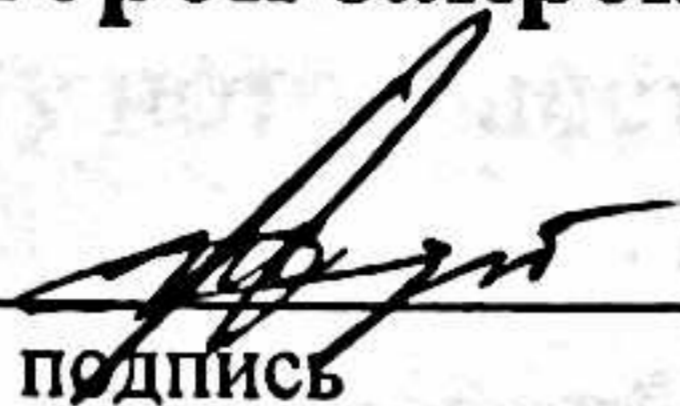
Разработчик


подпись

к.э.н., доцент Курбанова А.Д.
(ФИО уч. степень, уч. звание)

«12» 09. 2019г.

Зав. кафедрой, за которой закреплена дисциплина (модуль)

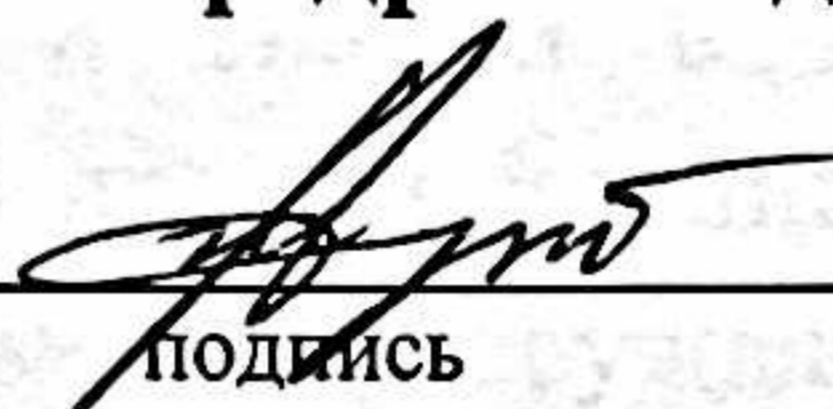

подпись

Сулаева Ж.А., д.филол.н., доцент
(ФИО уч. степень, уч. звание)

«12» 09. 2019г.

Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры ПиСКС от 12.09.2019 года, протокол № 1.

Зав. выпускающей кафедрой по данному направлению (специальности, профилю)


подпись

Сулаева Ж.А., д.филол.н., доцент
(ФИО уч. степень, уч. звание)

« 12 » 09 20 19 г.

Программа одобрена на заседании Методической комиссии факультета ТДиСЭ от 16.09.2019 года, протокол № 1.

Председатель Методической комиссии факультета


подпись

Аминова Р.К., ст. преп., к.э.н
(ФИО уч. степень, уч. звание)

«16» 09. 2019 г.

Декан факультета


подпись

Эмирова Г.А.
ФИО

Начальник УО


подпись

Магомаева Э.В.
ФИО

И.о. начальник УМУ


подпись

Гусейнов М.Р.
ФИО

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель курса - создание системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучить человека как индивида, как личность – субъекта общественно- исторической деятельности и носителя определенных ролей;
- проследить становление знаний о человеке и его потребностях в исторической ретроспективе;
- исследовать систему потребностей человека, их формирование и динамику;
- изучить структуру потребностей;
- изучить классификацию потребностей в разных аспектах: философском, социально-психологическом и экономическом.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Сервисология» является дисциплиной вариативной части. От приобретенных умений и знаний в ходе изучения дисциплины во многом зависит успешность обучения по другим дисциплинам, так как в результате успешного освоения данного курса студенты могут рассуждать о сущности человеческого бытия, потребностях человека. Могут использовать полученные знания для улучшения отношений в сфере бытового обслуживания.

Изучение дисциплины «Сервисология» базируется на таких дисциплинах как «Культурология», «Философия», «Человек и его потребности».

Основные положения дисциплины «Сервисология» могут быть использованы в дальнейшем при изучении таких дисциплин как «Сервисная деятельность», «Психодиагностика», «Организация и планирование деятельности предприятия сервиса».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)

В результате освоения дисциплины «Сервисология» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование показателя оценивания (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)
ПК-2	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-2.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение
		ПК-2.2. Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания
		ПК-2.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия

4. Объем и содержание дисциплины (модуля)

Форма обучения	очная	очно-заочная	заочная
Общая трудоемкость по дисциплине (ЗЕТ/ в часах)	4 ЗЕТ (144 ч.)	-	4 ЗЕТ (144 ч.)
Лекции, час	34	-	9
Практические занятия, час	34	-	9
Лабораторные занятия, час	-	-	-
Самостоятельная работа, час	40	-	117
Курсовой проект (работа), РГР, семестр	-	-	-
Зачет (при заочной форме 4 часа отводится на контроль)	-	-	-
Часы на экзамен (при очной, очно-заочной формах 1 ЗЕТ – 36 часов, при заочной форме 1 ЗЕТ – 9 часов)	36 ч. (экзамен)	-	9 часов на контроль

4.1. Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Раздел дисциплины, тема лекции и вопросы	Очная форма				Очно-заочная форма				Заочная форма			
		ЛК	ПЗ	ЛБ	СР	ЛК	ПЗ	ЛБ	СР	ЛК	ПЗ	ЛБ	СР
1	<p>Тема 1. «Проблема потребностей и ее значение в человекознании».</p> <p>1. Потребности и условия жизни человека. Сложность человека и его потребностей.</p> <p>2. Философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущности человека.</p> <p>3. Индивидуальные основные потребности и психофизиологические возможности человека.</p> <p>4. Общая характеристика индивидуальных и общественных потребностей.</p> <p>5. Потребности и деятельность человека. Человеческие потребности и общественные интересы.</p> <p>6. Потребности человека в общении и самореализации, собственности статуса.</p>	2	2	-	2	-	-	-	-	2	-	-	8
2	<p>Тема 2. «О природе и сущности человека».</p> <p>1. Проблемы уникальности человека. Роль философии в комплексном изучении человека.</p> <p>2. Место человека в иерархии живых существ.</p> <p>3. Единство биологического и социального.</p> <p>4. Человек как существо разумное.</p> <p>5. Природа и сущность человека и его потребностей. Человеческая природа и ее признаки.</p>	2	2	-	2	-	-	-	-	2	-	-	6
3	<p>Тема 3. «Развитие представлений о человеке в философии».</p> <p>1. Философская антропология и ее истоки.</p> <p>2. Конкурирующие установки: теоцентризм, логоцентризм, социоцентризм, антропоцентризм.</p> <p>3. Философская антропология и философия человека.</p>	2	2	-	4	-	-	-	-	2	2	-	8

4	<p>Тема 4. «Представление о человеке как социально-природном существе».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Комплексный подход к исследованию человека как целостности. 2. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека. 3. Человеческая индивидуальность: наследственность и среда. 4. Наследственное и социальное в человеке и его потребностях. 5. Значение понятий индивид, человек в решении проблемы потребностей. 	2	2	-	2	-	-	-	-	2	2	-	6
5	<p>Тема 5. «Развитие представлений о потребностях человека в истории философии».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Философы Древнего мира и Средневековья о человеческих потребностях. 2. Средневековые философы: Аврелий Августин, Фома Аквинский. Гуманистическая антропология Ренессанса. 3. Философы Нового Времени и мыслители Просвещения о природе и сущности потребностей. 	2	2	-	2	-	-	-	-	1	2	-	8
6	<p>Тема 6. «Содержание понятия потребность».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определение, понятия потребности через анализ мира с помощью философских категорий: явление и сущность, форма и содержание, жизнь и смерть. 2. Биологические и социальные потребности. 3. Потребности социальных групп, классов общества. 4. Динамический характер потребностей. 	2	2	-	2	-	-	-	-	-	2	-	8

7	<p>Тема 7. «Структура и классификация потребностей человека».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Потребности в структуре личности и ее образа жизни. Потребности уровня жизни и качества жизни. 2. Классификация потребностей человека в психологии. Основные потребности человека. 3. Потребности, доходы и уровень жизни. 	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	1	-	6
8	<p>Тема 8. «Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Общественный и индивидуальный интерес. 2. Групповые, клановые интересы и их роль в формировании потребностей группы. 3. Формирование способностей – объективная предпосылка удовлетворения потребностей. 	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	8
9	<p>Тема 9. «Человеческие потребности и теория ценностей».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аксиология. Ценность и истина. Ценность и полезность. Исходные детерминанты многообразия ценностей. 2. Ценности социальных групп – правовые, политические, религиозные. 3. Эстетические и нравственные ценности личности. 	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	6
10	<p>Тема 10. «Деятельность как процесс удовлетворения человеческих потребностей».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Потребность человека в деятельности. 2. Процесс социализации человека. 3. Отношение человека к действительности и к самому себе в историческом процессе. 	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	8
11	<p>Тема 11. «Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Труд – определяющая составная образа жизни. 2. Гуманистический идеал образа жизни: превращение труда в свободную деятельность. 3. Труд как частное проявление деятельности. 	2	2	-	4	-	-	-	-	-	-	-	-	8

12	<p>Тема 12. «Динамика человеческих потребностей»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Потребление и проблема развития человеческих потребностей. 2. Становление творческих потребностей человека в жизненном процессе. 3. Социальный способ рождения новой потребности. 	2	2	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
13	<p>Тема 13. «Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Потребность- стимул развития производства. 2. Производство и формирование новых потребностей. 3. Принцип социализации человеческих потребностей. 	2	2	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
14	<p>Тема 14. «Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Сервис как система услуг. Выявление потребностей человека. 2. Личностные факторы влияния на поведение потребителя: роль внутреннего Я. 3. Потребности и мотивы. Индивидуальность восприятия. 	2	2	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
15	<p>Тема 15. «Потребности человека и их обслуживание».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структура бытового обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей. 2. Основные методы бытового обслуживания населения. 3. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания. 	2	2	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
16	<p>Тема 16. «Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Человек в первобытном обществе. 2. Первые цивилизации и «осевое время». 3. Концепция человека и его потребностей. 	2	2	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7

17	Тема 17. «Соотношение потребностей и смысла жизни». 1. Образ жизни и смысл жизни индивиды. 2. Развитие потребностей как средство реализации смысла жизни.	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-	-	6
Форма текущего контроля успеваемости (по срокам текущих аттестаций в семестре)		Входная контр. работа 1 аттестация 1-7 тема 2 аттестация 8-12 тема 3 аттестация 13-17 тема		Входная контр. работа; Контрольная работа									
Форма промежуточной аттестации (по семестрам)		Экзамен										Экзамен (9 ч.)	
Итого		34	34		40								117
				Зачет/зачет с оценкой/ экзамен		-		-		-		9 9 -	

4.2. Содержание лабораторных (практических) занятий

№ п/п	№ лекций из рабочей программы	Наименование лабораторного (практического, семинарского) занятия	Количество часов			Рекомендуемая литература и методические разработки (№ источника из списка литературы)
			Очно	Очно-заочно	Заочно	
1	2	3	4	5	6	7
1	1	<p>Тема 1. «Проблема потребностей и ее значение в человекознании».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Потребности и условия жизни человека. Сложность человека и его потребностей. 2. Философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущности человека. 3. Индивидуальные основные потребности и психофизиологические возможности человека. 4. Общая характеристика индивидуальных и общественных потребностей. 5. Потребности и деятельность человека. Человеческие потребности и общественные интересы. 6. Потребности человека в общении и самореализации, собственности статуса. 	2	-	-	<p>Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 1,2</p>
2	2	<p>Тема 2. «О природе и сущности человека».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проблемы уникальности человека. Роль философии в комплексном изучении человека. 2. Место человека в иерархии живых существ. 3. Единство биологического и социального. 4. Человек как существо разумное. 5. Природа и сущность человека и его потребностей. Человеческая природа и ее признаки. 	2	-	-	<p>Основная лит-ра 2, 3,5. Дополн.лит-ра 2,3</p>

3	3	<p>Тема 3. «Развитие представлений о человеке в философии».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Философская антропология и ее истоки. 2. Конкурирующие установки: теоцентризм, логоцентризм, социоцентризм, антропоцентризм. 3. Философская антропология и философия человека. 	2	-	2	<p>Основная лит-ра 3,5,8 Дополн.лит-ра 2,4</p>
4	4	<p>Тема 4. «Представление о человеке как социально-природном существе».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Комплексный подход к исследованию человека как целостности. 2. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека. 3. Человеческая индивидуальность: наследственность и среда. 4. Наследственное и социальное в человеке и его потребностях. 5. Значение понятий индивид, человек в решении проблемы потребностей. 	2	-	2	<p>Основная лит-ра 6,10,11 Дополн.лит-ра 2,3,4</p>
5	5	<p>Тема 5. «Развитие представлений о потребностях человека в истории философии».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Философы Древнего мира и Средневековья о человеческих потребностях. 2. Средневековые философы: Аврелий Августин, Фома Аквинский. 3. Гуманистическая антропология Ренессанса. 3. Философы Нового Времени и мыслители Просвещения о природе и сущности потребностей. 	2	-	2	<p>Основная лит-ра 5,8,9 Дополн.лит-ра 3.4</p>
6	6	<p>Тема 6. «Содержание понятия потребность».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определения, понятия потребности через анализ мира с помощью философских категорий: явление и сущность, форма и 	2	-	2	<p>Основная лит-ра 7,88,11 Дополн.лит-ра 2,3</p>

			содержание, жизнь и смерть. 2. Биологические и социальные потребности. 3. Потребности социальных групп, классов общества. 4. Динамический характер потребностей.					
7	7	2	Тема 7. «Структура и классификация потребностей человека». 1. Потребности в структуре личности и ее образа жизни. Потребности уровня жизни и качества жизни. 2. Классификация потребностей человека в психологии. Основные потребности человека. 3. Потребности, доходы и уровень жизни.	2	-	1	Основная лит-ра 6,8,10 Дополн.лит-ра 1,4	
8	8	2	Тема 8. «Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности». 1. Общественный и индивидуальный интерес. 2. Групповые, клановые интересы и их роль в формировании потребностей группы. 3. Формирование способностей – объективная предпосылка удовлетворения потребностей.	2	-	-	Основная лит-ра 6,7,8. Дополн.лит-ра 3,4	
9	9	2	Тема 9. «Человеческие потребности и теория ценностей». 1. Аксиология. Ценность и истина. Ценность и полезность. Исходные детерминанты многообразия ценностей. 2. Ценности социальных групп – правовые, политические, религиозные. 3. Эстетические и нравственные ценности личности.	2	-	-	Основная лит-ра 5,8,9. Дополн.лит-ра 2,3	
10	10	2	Тема 10. «Деятельность как процесс удовлетворения человеческих потребностей». 1. Потребность человека в деятельности. 2. Процесс социализации человека.	2	-	-	Основная лит-ра 7,10,11 Дополн.лит-ра 1,4	

11	11	3. Отношение человека к действительности и к самому себе в историческом процессе. Тема 11. «Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей». 1. Труд – определяющая составная образа жизни. 2. Гуманистический идеал образа жизни: превращение труда в свободную деятельность. 3. Труд как частное проявление деятельности.	2	-	-	Основная лит-ра 5,8,9. Дополн.лит-ра 3,4
12	12	Тема 12. «Динамика человеческих потребностей» 1. Потребление и проблема развития человеческих потребностей. 2. Становление творческих потребностей человека в жизненном процессе. 3. Социальный способ рождения новой потребности.	2	-	-	Основная лит-ра 6,7,10. Дополн.лит-ра 2,3
13	13	Тема 13. «Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека» 1. Потребность- стимул развития производства. 2. Производство и формирование новых потребностей. 3. Принцип социализации человеческих потребностей.	2	-	-	Основная лит-ра 5,7,8. Дополн.лит-ра 4,5,6
14	14	Тема 14. «Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей». 1. Сервис как система услуг. Выявление потребностей человека. 2. Личностные факторы влияния на поведение потребителя: роль внутреннего Я. 3. Потребности и мотивы. Индивидуальность восприятия.	2	-	-	Основная лит-ра 8,10,11 Дополн.лит-ра 3,4
15	15	Тема 15. «Потребности человека и их обслуживание».	2	-	-	Основная лит-ра 5,7,11

16	16	<p>1. Структура бытового обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей.</p> <p>2. Основные методы бытового обслуживания населения.</p> <p>3. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания.</p>	2	-	-	Дополн.лит-ра 1,4
17	17	<p>Тема 16. «Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли».</p> <p>1. Человек в первобытном обществе.</p> <p>2. Первые цивилизации и «осевое время».</p> <p>3. Концепция человека и его потребностей.</p>	2	-	-	Основная лит-ра 10, 11. Дополн.лит-ра 2,4.
		<p>Тема 17. «Соотношение потребностей и смысла жизни».</p> <p>1. Образ жизни и смысл жизни индивиды.</p> <p>2. Развитие потребностей как средство реализации смысла жизни.</p>	2	-	-	Основная лит-ра 4,7,10. Дополн.лит-ра 1,2,4
	ИТОГО		34		9	

4.3. Тематика для самостоятельной работы студента

№ п/п	Тематика по содержанию дисциплины, выделенная для самостоятельного изучения	Количество часов из содержания дисциплины			Рекомендуемая литература и источники информации	Формы контроля СРС
		Очно	Очно-заочно	Заочно		
1	2	3	4	5		
1	Компьютерные представления Понятие компьютерных технологий. Криминалистическая характеристика и методы совершения компьютерных преступлений. Технические, программные, организованные, административные правовые меры предотвращения компьютерных преступлений и защиты информации. «атаки» на компьютерную систему, виды атак.	2	-	8	Основная лит-ра 1,2, 3. Дополн.лит-ра 5,7	рефераты
2	Компьютерные преступления Атаки на информационные системы, типы атак, меры защиты . «Брандмауэры»(типы, значения). Меры профилактики вирусных «заражений» и устранения их последствий. Защита информации при работе в сети интернет . практика раскрытая и расследования компьютерных преступлений.	2	-	6	Основная лит-ра 2, 3,5. Дополн.лит-ра 2,3	доклады
3	Защита информации Системный подход к защите информации. Организационные, программно- технические и правовые методы защиты информации. Программа «Антиплагиат». Уголовная ответственность за создание, использование и распространение вредоносных программ для компьютеров или вредоносную модификацию программного обеспечения.	4	-	8	Основная лит-ра 3,5,8 Дополн.лит-ра 2,4	рефераты
4	Сеть интернет и юридическая деятельность Особенности сети Интернет как средства распространения информации. Основные правовые	2	-	6	Основная лит-ра 6	доклады

	проблемы Интернета в вашей стране и за рубежом.				Дополн.лит-ра 2,3,4	
5	Сеть Интернет и юридическая деятельность Сферы применения, содержания, эффективность сети Интернет в юридической деятельности. Электронная Россия. Концепция электронного государства и правительств: зарубежный и российский опыт.	2	-	8	Основная лит-ра 5,8,9 Дополн.лит-ра 3,4	Аттестационная контрольная работа №1.
6	Электронный документооборот Электронный документооборот и электронная цифровая подпись. Понятие электронного обмена данными и электронного документооборота. Криптографическое обеспечение электронной цифровой подписи.	2	-	8	Основная лит-ра 8 Дополн.лит-ра 2,3	рефераты
7	Электронный документооборот Аппаратные и программные средства электронной цифровой подписи. Удостоверяющие центры. Электронный документооборот в правовой сфере: применение, функции, перспективы.	2	-	6	Основная лит-ра 6,8,10 Дополн.лит-ра 1,4	доклады
8	Справочные правовые системы: определения, история разработки, назначения. Принципы поиска документов в СПС. Проблемно-ориентированные правовые системы «выборы» «государственная дума», «Суд» и др., и их применение.	4	-	8	Основная лит-ра 6,7,8. Дополн.лит-ра 3,4	рефераты
9	Информационные технологии следственной и оперативно-деятельности Система анализа и учета уголовных дел «СВАУД-М» назначение системы, организация работы. Гипертекстовая система «ИНТЕЛТЕКСТ» для создания текстовых документов и ведения баз данных документов, используемых в работе документа.	2	-	6	Основная лит-ра 5,8,9. Дополн.лит-ра 2,3	рефераты
10	Информационное общество и право. Правовая информатика как отрасль общей информатики и прикладная информатики и прикладная	2	-	8	Основная лит-ра 10,11	Аттестационная контрольная

	юридическая наука. Структура кибернетической системы: управляющей объект, информация прямой и обратной связи. Механизм правового регулирования общественных отношений как кибернетическая система.				Дополн.лит-ра 1,4	работа №2.
11	Информация и право Классификация информации в правовой системе. Понятие классификация, структура правовой информации.	4	-	8	Основная лит-ра 5,8,9. Дополн.лит-ра 3,4	доклады
12	Методы правовой информатики Методы теории информатики.	2	-	6	Основная лит-ра 6,7,10. Дополн.лит-ра 2,3	рефераты
13	Правовые информационные процессы Структура правовой информационной системы. Автоматизированная система.	2	-	6	Основная лит-ра 5,7,8. Дополн.лит-ра 4,5,6	доклады
14	Информационные технологии в правотворческой деятельности. Информационные правовые технологии федерального и регионального уровня. Роль информационных технологий в структурировании и рационализации правотворческой деятельности.	2	-	6	Основная лит-ра 1,3 Дополн.лит-ра 5,8	доклады
15	Информационно- телекоммуникационные технологии правоохранительной деятельности Использование автоматизированных систем управления для оперативного сбора	2	-	6	Основная лит-ра 5,7 Дополн.лит-ра 1,4	Аттестационная контрольная работа №3.
16	Правовые информационные процессы Основное назначение информационной системе	2	-	7	Основная лит-ра 9. Дополн.лит-ра 2,4.	доклады
17	Методы правовой информатики Особенности и значение применения методов информатики в правовой сфере общества и государства.	2	-	6	Основная лит-ра 4,. Дополн.лит-ра 5,6	рефераты
	ИТОГО	40	-	117		

5. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки реализации компетентностного подхода в процессе изучения дисциплины используются как традиционные, так и инновационные технологии, активные и интерактивные методы и формы обучения: тренинги речевых умений, мозговой штурм, разбор конкретных ситуаций, коммуникативный эксперимент, коммуникативный тренинг, творческие задания для самостоятельной работы, информационно-коммуникационные технологии. А именно IT-методы, методы проблемного обучения, обучение на основе опыта, проектный метод, поисковый метод, исследовательский метод и т.д.

Проведение лекционных занятий по дисциплине основывается на активном методе обучения, при которой студенты не пассивные слушатели, а активные участники занятия, отвечающие на вопросы преподавателя. Вопросы преподавателя нацелены на активизацию процессов усвоения материала. Преподаватель заранее намечает список вопросов, стимулирующих ассоциативное мышление и установления связей с ранее освоенным материалом. Проведение практических занятий основывается на интерактивном методе обучения, при которой учащиеся взаимодействуют не только с преподавателем, но и друг с другом. При этом доминирует активность учащихся в процессе обучения. Место преподавателя в интерактивных занятиях сводится к направлению деятельности студентов на достижение целей занятия.

В рамках учебного курса предусматриваются встречи с представителями учебных учреждений, государственных и общественных организаций, посещение музеев, выставок, мастер-классы педагогов-риторов, экспертов и специалистов в области коммуникативистики и риторики (одна - две встречи).

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (Материал представлен в ФОСе, приложение А).

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1. Рекомендуемая литература и источники информации (основная и дополнительная)

№	Виды занятий (лк, пз, лб, срс, ирс)	Необходимая учебная, учебно-методическая (основная и дополнительная) литература, программное обеспечение и Интернет ресурсы	Количество изданий	
			Библиотеке	Кафедре
1	2	3	4	5
Основная литература				
1	лк, пз, срс	Буйленко В.Ф. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / Буйленко В.Ф.. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2008. — 292 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].	URL: https://www.iprbookshop.ru/9587.html	-
2	Лк,пз, срс	Миронова Д.Ю. Современные тенденции развития науки и техники и маркетинг инноваций / Миронова Д.Ю.. — Санкт-Петербург : Университет ИТМО, 2015. — 85 с. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт].	URL: https://www.iprbookshop.ru/68132.html	-
3	Лк,пз, срс	Кубина Н.Е. Инновации в маркетинге : учебно-методический комплекс / Кубина Н.Е.. — Калининград : Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2011. — 188 с. — Текст : электронный //	URL: https://www.iprbookshop.ru/23844.html	-

		Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].		
Дополнительная литература				
4	пз, срс	Основные финансовые инструменты регулирования инновационного предпринимательства : учебное пособие / В.В. Авилова [и др.].. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 192 с. — ISBN 978-5-7882-1857-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].	URL: https://www.iprbookshop.ru/63751.html	-
5	пз, срс	Кузьмина Е.Е. Инновационное предпринимательство : учебник / Кузьмина Е.Е.. — Москва : Российская таможенная академия, 2017. — 208 с. — ISBN 978-5-9590-0978-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт].	URL: https://www.iprbookshop.ru/84849.html	-
6	пз, срс	Синяева, И. М. Маркетинг в коммерции : учебник / И. М. Синяева, В. В. Земляк, В. В. Синяев. — 4-е, изд. — Москва : Дашков и К, 2016. — 548 с. — ISBN 978-5-394-02388-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система.	URL: https://e.lanbook.com/book/93369	-

7.2. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№ п/п	Назначение программы	Название программы	Разработчик	Вид учебной работы
1	Программа, используемая для написания и презентации рефератов, эссе	Power-point, Word	Фирма «Майкрософт», 2015г.	Практическое занятие
2	Электронно - библиотечная система	ЭБС «IPRbooks» www.iprbookshop.ru	-	Практические и самостоятельные занятия
3	Электронно - библиотечная система	ЭБС «Лань» www.e.lanbook.com	-	Практические и самостоятельные занятия

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра ПиСКС имеет следующие специализированные аудитории для проведения занятий по дисциплине «Сервисология»:

1) ауд. № 112 оснащена компьютерным оборудованием и проектором, что позволяет вести занятия на более высоком уровне, и дает возможности приводить примеры из мировой практики;

2) ауд. № 201, 202 лекционные залы.

Специальные условия инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ОВЗ определены на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Под специальными условиями для получения образования обучающихся с ОВЗ понимаются условия обучения, воспитания и развития, включающие в себя использование при необходимости адаптированных образовательных программ и методов обучения и воспитания, специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего необходимую помощь, проведение групповых и индивидуальных коррекционных занятий, обеспечение доступа в

здания ДГТУ и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение ОПОП обучающихся с ОВЗ.

Обучение в рамках учебной дисциплины обучающихся с ОВЗ осуществляется ДГТУ с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Обучение по учебной дисциплине обучающихся с ОВЗ может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах.

В целях доступности обучения по дисциплине обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

- наличие альтернативной версии официального сайта ДГТУ в сети «Интернет» для слабовидящих;

- весь необходимый для изучения материал, согласно учебному плану (в том числе, для обучающихся по индивидуальным учебным планам) предоставляется в электронном виде на диске.

- индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь;

- обеспечение возможности выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-проводника, к зданию ДГТУ.

2) для лиц с ОВЗ по слуху:

- наличие микрофонов и звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования (аудиоколонки);

3) для лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, столовые, туалетные и другие помещения организации, а также пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и других приспособлений).

Перед началом обучения могут проводиться консультативные занятия, позволяющие студентам с ОВЗ адаптироваться к учебному процессу.

В процессе ведения учебной дисциплины научно-педагогическим работникам рекомендуется использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи обучающимся с ОВЗ в установлении полноценных межличностных отношений с другими обучающимися, создании комфортного психологического климата в учебной группе.

Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине для обучающихся с ОВЗ устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и др.). При необходимости предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене

9. Лист изменений и дополнений к рабочей программе


Дополнения и изменения в рабочей программе на 2019 / 2020 учебный год.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

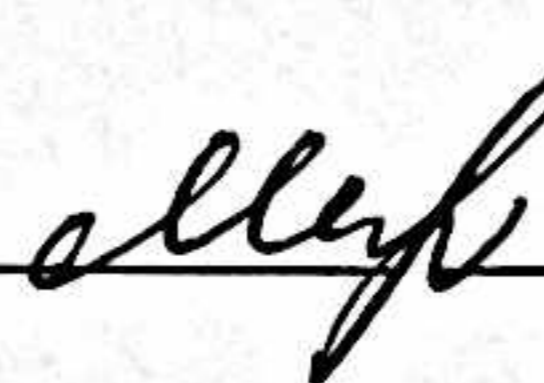
1.;
2.;
3.;
4.;
5.


изменения и дополнения нецелесообразны на данный учебный год.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
ПиСКС от 04.06.2020 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой ПиСКС  Сулаева Ж.А., д.ф.н., доцент
(название кафедры) (подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

Согласовано:

И.о.декана ФТДиСЭ  Ханов Р.Р., к.э.н, ст. преподаватель
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

Председатель МС факультета  Аминова Р.К., к.э.н, ст. преподаватель
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

9. Лист изменений и дополнений к рабочей программе


Дополнения и изменения в рабочей программе на 2020 / 2021 учебный год.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:


1.;
2.;
3.;
4.;
5.


изменения и дополнения нецелесообразны на данный учебный год.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
ПиСКС от 03.06.2021 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой ПиСКС  Сулаева Ж.А., д.ф.н., доцент
(название кафедры) (подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

Согласовано:

И.о.декана ФТДиСЭ  Шамхалов Ш.Ш., к.и.н, доцент
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

Председатель МС факультета  Аминова Р.К., к.э.н, ст.препод
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

9. Лист изменений и дополнений к рабочей программе

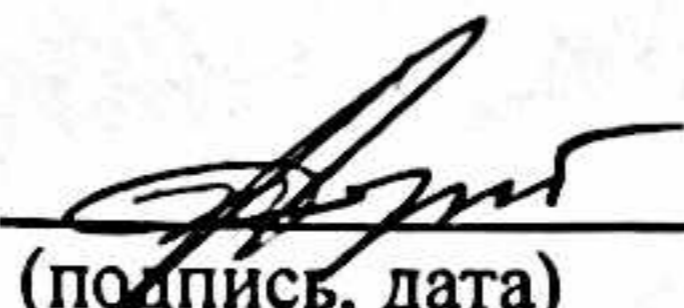
Дополнения и изменения в рабочей программе на 2021 /2022 учебный год.

В рабочую программу вносятся следующие изменения:

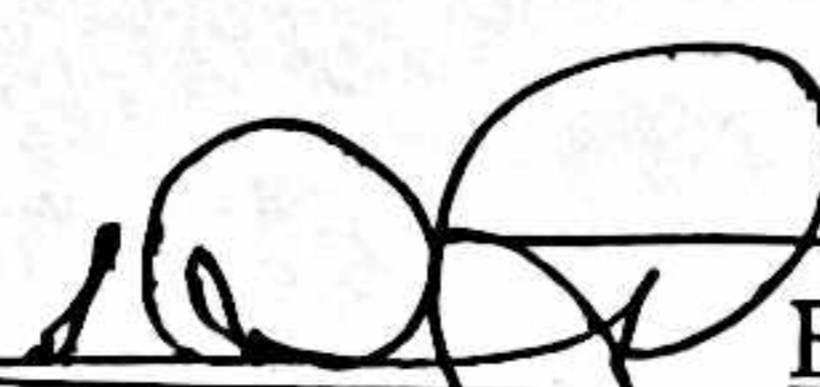
1.;
2.;
3.;
4.;
5.


изменения и дополнения нецелесообразны на данный учебный год.

Рабочая программа пересмотрена и одобрена на заседании кафедры
ПиСКС от 02.06.2022 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой ПиСКС  Сулаева Ж.А., д.ф.н., доцент
(название кафедры) (подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

Согласовано:

Декан ФПиУТ  Батманов Э.З., к.т.н., доцент
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)

Председатель МС факультета  Гусейнов Р.В., к.э.н., доцент
(подпись, дата) (ФИО, уч. степень, уч. звание)