Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Факультет маркетинга, рекламы и сервиса

Кафедра сервиса

УТВЕРЖДЕНА
кафедрой сервиса
Протокол от «4» сентября 2017 г.
№ 1

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.13 Сервисология

направление подготовки
43.03.01 – Сервис
направленность (профиль) "Социально-культурный сервис"

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора – 2016

Москва, 2017 г.

Автор-составитель:

Д.э.н., профессор кафедры сервиса Г.М. Дехтярь

Заведующая кафедрой сервиса, канд. экон. наук, профессор И.Н.Красюк

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
   6.1. Основная литература
   6.2. Дополнительная литература
   6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
   6.4. Нормативные правовые документы
   6.5. Интернет-ресурсы
   6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина «Сервисология» обеспечивает овладение следующей компетенцией с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ОПК-2.1	способность к созданию системы знаний о человеке и его потребностях, выявлению этих потребностей, средствах, и способах формирования новых потребностей в сервисах, методах удовлетворения социально-культурных потребностей потребителя услуг, личности, общества, государства

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ОПК-2.1	**на уровне знаний:** содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.); основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в потребностном поле в процессе формирования и удовлетворения потребностей. **на уровне умений:** работать в “контактной зоне” как сфере реализации сервисной деятельности; проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; прогнозировать спрос и предложение на услуги; **на уровне навыков:** анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины

Вид учебных занятий и самостоятельная работа	**Объем дисциплины, час.**		
	Всего	**Семестр**	
		1	2
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	***36***	***36***	
лекционного типа (Л)	***18***	***18***	
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)			

практического (семинарского) типа (ПЗ)		*18*	*18*	
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		*36*	*36*	
Промежуточная аттестация	**форма**	*зачет*	*зачет*	
	час.			
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		*72/2*	*72/2*	

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.Б.13 «Сервисология» осваивается в 1 семестре по очной форме обучения, общая трудоемкость – 2 зачетные единицы.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области основных потребностей и психофизиологических возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, а также на приобретенные ранее умения и навыки, полученные при изучении дисциплин обязательной части.

Дисциплина реализуется после изучения предыдущего уровня образования.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛР	ПЗ		
Тема 1	Человекознание – система наук о человеке. Представление о человеке как социально-природном существе.	8	2		2	4	
Тема 2	Проблема потребностей и ее значение в человекознании. Основные аспекты теории потребностей.	16	4		4	8	Эссе
Тема 3	Структура и классификация потребностей человека.	16	4		4	8	Деловая игра
Тема 4	Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности. Теория ценностей.	16	4		4	8	Коллоквиум
Тема 5	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.	16	4		4	8	Эссе
Промежуточная аттестация							Зачет
	Всего:	**72**	**18**		**18**	**36**	

Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем
Тема 1	Человекознание – система наук о человеке. Представление о человеке как социально-природном существе.	Проблема уникальности человека. Место человека в иерархии живых существ. Отличительные признаки человека. Дуальность природы человека. Единство биологического и социального. Человек как существо разумное. Природа и сущность человека и его потребностей. Развитие представлений о человеке в философии. Комплексный подход к исследованию человека как целостности.
Тема 2	Проблема потребностей и ее значение в человекознании. Основные аспекты теории потребностей.	Потребности и условия жизни человека. Сложность человека и его потребностей. Философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущность человека. Индивидуальные основные потребности и психофизиологические возможности человека. Общая характеристика индивидуальных и общественных потребностей. Потребности и деятельность человека.
Тема 3	Структура и классификация потребностей человека.	Потребности в структуре личности и ее образе жизни. Потребности уровня жизни и качества жизни. Классификация потребностей человека в психологии. Основные потребности человека. Теории мотивации личности по З. Фрейду и А. Маслоу. Структура потребностей по А. Маслоу. “Общепринятая” классификация.
Тема 4	Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности. Теория ценностей.	Понятие "интерес". Общественный и индивидуальный интерес. Групповые, клановые интересы и их роль в формировании потребностей группы. Формирование способностей - объективная предпосылка удовлетворения потребностей. Классические научные идеи духовно-культурной деятельности, культурного творчества, социоприродных измерений человека.
Тема 5	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.	Сервис как система услуг. Выявление потребностей человека. Потребности и мотивы. Индивидуальность восприятия. Внешние факторы влияния на поведение потребителя. Семья.

4.Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины «Сервисология» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы

– при проведении занятий семинарского типа:

- коллоквиум;
- деловая игра;

- психологический тест Люшера;
- эссе.

4.1.2. Зачет в виде устного собеседования и решение ситуации (по результатам предварительного психологического тестирования с помощью теста Люшера каждый студент должен разработать перечень услуг для удовлетворения собственных потребностей).

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Темы для эссе по темам лекций:
1. Проблема потребностей и ее значение в человекознании.
2. О природе и сущности человека.
3. Развитие представлений о человеке в философии.
4. Представление о человеке как социально-природном существе.
5. Развитие представлений о потребностях в истории философии.
6. Содержание понятия «потребность».
7. Структура и классификация потребностей человека.
8. Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности.
9. Потребности человека и теория ценностей.
10. Деятельность как процесс удовлетворения потребностей.
11. Труд как средство удовлетворения потребностей человека.
12. Динамика потребностей человека.
13. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека.
14. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.
15. Потребности человека и системы обслуживания.
16. Потребность в образовании и совершенствовании.

Деловая игра: «Кораблекрушение» - выявление потребностей по Маслоу.

Темы для коллоквиума:
1.Биологические (естественные) потребности
2. Материальные потребности
3. Социальные потребности
4. Духовные потребности
5. Ценностно-ориентированные потребности
6. Трансформация потребностей
7. Управление потребностями

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с	ОПК-2.1	способность к созданию системы знаний о человеке и его потребностях, выявлению этих

	учетом требований потребителя		потребностей, средствах, и способах формирования новых потребностей в сервисах, методах удовлетворения социально-культурных потребностей потребителя услуг, личности, общества, государства

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ОПК-2.1	Оценивает психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей; ориентируется в существующих потребностях человека и факторах, влияющих на них; пользуется основными подходами и методами удовлетворения потребностей индивида и общества; определяет способы и подходы к потребителю в сфере услуг; работает с нормативной, справочной, инструктивной и другой специальной литературой	Выявлена оптимальная инфраструктура обслуживания с учетом природных и социальных факторов; проанализированы различные социальные и культурные феномены, рассчитан прогноз спроса в сервисе для удовлетворения потребностей человека; использованы оптимальные технологические процессы с учетом клиентурных отношений; оценено удовлетворение потребителей в сервисе, проверено соответствие стандартов качества на предприятиях сервиса требованиям нормативной документации

4.3.2. Типовые оценочные средства

При ответе на вопрос
сформулируйте и обоснуйте свою позицию,
приведите по возможности конкретные примеры:

1. Сервисология как наука.
2. Потребность как центральная категория сервисологии.
3. Основные понятия теории потребностей.
4. Комплексный подход в исследовании человека.
5. Классификация наук о человеке.
6. Основные теории происхождения человека.
7. Антропогенез человека.
8. Виды бытия человека.
9. Биологические бытие человека.
10. Духовное бытие человека.
11. Социальное бытие человека.
12. Индивидуальные и общественные потребности.

13. Потребности человека первобытного общества.
14. Первые цивилизации и потребности человека.
15. Понимание потребностей в античной культуре.
16. Религиозная концепция человека и потребности в средние века.
17. Представления о человеке и его потребностях в период Возрождения и эпоху Просвещения.
18. Основные классификации потребностей человека.
19. Классификация потребностей по А. Маслоу.
20. Структура и особенности биологических (естественных) потребностей.
21. Материальные потребности.
22. Социальные потребности.
23. Духовные потребности.
24. Деятельность и поведение человека.
25. Этапы формирования и реализации потребностей в деятельности человека.
26. Уровни удовлетворения потребностей.
27. Индивидуальные особенности человека и потребности.
28. Культурные факторы, определяющие потребности человека.
29. Социальные факторы, определяющие потребности человека.
30. Демографические факторы, определяющие потребности человека.
31. Психологические особенности личности и потребности.
32. Производство и потребности человека.
33. Экономические законы развития потребностей.
34. Экономическое развитие общества и основные типы потребления.
35. Рабочее и внерабочее время.
36. Общая характеристика рекреационной деятельности.
37. Классификация видов рекреационной деятельности.
38. Понятие «сфера сервиса».
39. Сервис как деятельность.
40. Сервис как услуга.
41. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса.
42. Формы обслуживания населения.
43. Теория ERG (К. Альдерфер).
44. Теория приобретенных потребностей (Д. Макклелланд).
45. Концепция потребностей в учении Гегеля и Достоевского.
46. Теория психологических нужд Генри Мюррея.
47. Классификация потребностей И.В. Бестужева-Лады.
48. Подуровни потребностей Г.Л. Смирнова.
49. Биологические потребности и виды туризма.
50. Материальные потребности и виды туризма.
51. Социальные потребности и виды туризма.
52. Духовные потребности и виды туризма.

Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям

«зачтено»	Оценка «зачтено» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает его на зачете, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение. Учебные достижения в семестровый период и результатами рубежного контроля демонстрируют высокую степень овладения программным материалом. Выявлена оптимальная инфраструктура обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Проанализированы различные социальные и культурные феномены, рассчитан прогноз спроса в сервисе для удовлетворения потребностей человека. Использованы оптимальные технологические процессы с учетом клиентурных отношений. Оценено удовлетворение потребителей в сервисе, проверено соответствие стандартов качества на предприятиях сервиса требованиям нормативной документации.
«не зачтено»	Оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. В семестре студент не выполнил положенного объема самостоятельной работы, систематически пропускал занятия, зачетный ответ носит фрагментарный характер. Учебные достижения в семестровый период и результаты рубежного контроля демонстрируют не высокую степень овладения программным материалом по минимальной планке.

4.4. Методические материалы

Занятия по дисциплине «Сервисология» представлены следующими видами работы: лекции, практические занятия и самостоятельная работа студентов.

На практических занятиях студенты выполняют задания, связанные с вопросами по основам сервисологии, естественных (витальных) потребностей, материальных потребностей, доходов и уровнем жизни, планирования материальных потребностей, качества жизни.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся по вопросам, готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к зачету.

Текущая аттестация по дисциплине «Сервисология» проводится в форме эссе, коллоквиума и деловой игры по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний;
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- результаты самостоятельной работы.

Активность студента на занятиях оценивается по его выступлениям по вопросам практических занятий на дискуссиях, диспутах, круглых столах, кейс-методах, проектах.

Студент допускается к зачету по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка знаний студента на зачете носит комплексный характер, является балльной и определяется его:

- ответом на зачете;
- учебными достижениями в семестровый период.

Оценка ***работы студента на семинарских занятиях*** осуществляется по следующим критериям:

- Отлично - активное участие в обсуждении проблем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание лекционного материала, обязательной и рекомендованной дополнительной литературы, регулярная посещаемость занятий.
- Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах, неполное знание дополнительной литературы, хорошая посещаемостью.
- Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с лекционным материалом и рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях, оставляющая желать лучшего посещаемость.
- Неудовлетворительно - пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, плохая посещаемость, отсутствие качеств, указанных выше для получения более высоких оценок.

При оценке ответов на вопросы ***коллоквиума*** учитывается в первую очередь уровень теоретической подготовки студента, а также умение высказывать свое мнение, отстаивать свою позицию, слушать и оценивать различные точки зрения, конструктивно полемизировать, находить точки соприкосновения разных позиций.

Критерии оценки эссе

Оценка «отлично» предполагает:

- полученные результаты полностью соответствуют поставленной цели,
- проведен детальный анализ источников с привлечением фрагментов первоисточников по теме,
- выводы автора самостоятельны и аргументированы,
- содержание работы полностью отражает узловые проблемы темы,
- оформление работы полностью отвечает всем требованиям.

Оценка «хорошо» ставится в том случае, если:

- полученные результаты преимущественно соответствуют поставленной цели и задачам,
- обоснована актуальность темы,
- в процессе анализа литературы отобран и проанализирован широкий круг источников,
- полученные результаты в целом логичны, доказательны и систематизированы,
- оформление работы в целом соответствует существующим требованиям,
- высказана личностная позиция по теме.

Оценка «удовлетворительно» предполагает:

- полученные результаты в значительной степени соответствуют поставленной цели, в частности,
- обоснована актуальность избранной темы,
- в процессе анализа литературы отобраны наиболее важные источники,
- материал подан логически непротиворечиво,
- требования по оформлению работы в основном выполнены.

Оценка «неудовлетворительно» предполагает:

- материал подан логически противоречиво,
- требования по оформлению работы не выполнены.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Преподаватель информирует обучающихся о применяемой системе текущего контроля успеваемости на первом занятии, а также доводит до обучающихся информацию о результатах текущего контроля успеваемости во время аудиторных занятий и консультаций.

Практические занятия дисциплины «Сервисология» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к практическим занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;

- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;
- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к зачету. К зачету необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале изучения учебной дисциплины познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов для зачета.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

Вопросы для самопроверки

№ темы	Вопросы для самопроверки
1	Деятельность как процесс удовлетворения потребностей. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей.
2-3	Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека.
4-5	Динамика человеческих потребностей.

Обучение лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом индивидуальных психофизических особенностей, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида. Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление информации визуально (краткий конспект лекций, основная и дополнительная литература), на лекционных и практических занятиях допускается присутствие ассистента.

Оценка знаний студентов на практических занятиях осуществляется на основе письменных конспектов ответов на вопросы, письменно выполненных практических заданий. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на лекциях звукозаписывающих устройств. Допускается присутствие на занятиях ассистента, оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Оценка знаний студентов на семинарских занятиях осуществляется в устной форме (как ответы на вопросы, так и практические задания).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушением зрения проводится устно, при этом текст заданий предоставляется в форме адаптированной для лиц с нарушением зрения (укрупненный шрифт), при оценке используются общие критерии оценивания. При необходимости, время подготовки на зачете может быть увеличено.

Лица с нарушениями опорно-двигательного аппарата не нуждаются в особых формах предоставления учебных материалов. Однако, с учетом состояния здоровья часть занятий может быть реализована дистанционно (при помощи сети «Интернет»). Так, при невозможности посещения лекционного занятия студент может воспользоваться кратким конспектом лекции. При невозможности посещения практического занятия студент должен предоставить письменный конспект ответов на вопросы, письменно выполненное практическое задание. Доклад так же может быть предоставлен в письменной форме (в виде реферата), при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т.д.).

Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата проводится на общих основаниях, при необходимости процедура зачета может быть реализована дистанционно (например, при помощи программы Skype). Для этого по договоренности с преподавателем студент в определенное время выходит на связь для проведения процедуры зачета. В таком случае вопросы к зачету и практическое задание выбираются самим преподавателем.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1. Основная литература.

1. Чулков В.О. Инновации в сервисе. Использование инфографии. СОЛОН-ПРЕСС, 2014. http://www.iprbookshop.ru/26916
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность. Дашков и К, 2012. http://www.iprbookshop.ru/4968
3. Тарасова Н.В. Системы массового обслуживания. ЭБС АСВ, 2012. http://www.iprbookshop.ru/17695

6.2. Дополнительная литература.

1. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса. Дашков и К, 2014. http://www.iprbookshop.ru/5101

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

1. Здравомыслов А.Г. Потребности. Интересы. Ценности. – М.: Политиздат, 2010.
2. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление / Т.А. Марченко. - М.: Высшая школа, 2009.

6.4. Нормативные правовые документы.
Не используются.

6.5. Интернет-ресурсы.
1. http://www.consultant.ru/ - Консультант плюс
2. http://www.garant.ru/ - Гарант

6.6. Иные источники.
1. Маслоу А. Дальние пределы человеческой психики: Пер. с англ. – СПб.: Евразия, 1997.
2. Ершов П.М. Потребности человека / П.М. Ершов. - М.: Мысль, 2012.

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Академия проводит постоянную работу по созданию и системному улучшению условий получения образования людьми с ограниченными возможностями здоровья. В настоящее время здания и территории Академии оснащены лифтами для перевозки инвалидов в колясках, порядка 80% аудиторий и компьютерных классов имеют двери, соответствующие требованиям нормативов, оборудованы пандусы при входе в здания, а также внутри учебных корпусов и общежития, имеются специальные туалеты.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к нескольким электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Электронно-библиотечная система (электронная библиотека) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории организации, так и вне ее.

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Организован доступ к следующим электронным ресурсам:

Bloomberg
EBSCO Publishing
eLIBRARY.RU
Emerging Markets Information Service
Google Scholar (Google Академия)
IMF eLibrary -
JSTOR
New Palgrave Dictionary of Economics – Электронный словарь
OECD iLibrary
Oxford Handbooks Online
Polpred.com Обзор СМИ
Science Direct - Журналы издательства Elsevier по экономике и эконометрике, бизнесу и финансам, социальным наукам и психологии, математике и информатике
SCOPUS
Web of Science
Wiley Online Library
World Bank Elibrary
Архивы научных журналов NEICON
Интернет-сервис «Антиплагиат»
Система Профессионального Анализа Рынков и Компаний «СПАРК»
ЭБС Издательства "Лань"
ЭБС Юрайт
Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»