

**Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования  
«Волгоградский государственный технический университет»**

Кафедра «Процессы и аппараты химических и пищевых производств»

**Задание и методические указания  
по выполнению контрольной работы  
по дисциплине «Сервисология»  
для студентов заочной формы обучения бакалавров  
по направлению подготовки 43.01.03 «Сервис»  
«Сервис в нефтегазовых комплексах»  
(все формы обучения)**

Преподаватель, к.х.н., доц. \_\_\_\_\_ Карев В.Н.

Волгоград 2018-2019 учебный год.

## **Методические указания для подготовки контрольных работ**

Любое существо, живущее на земле, будь то растение или животное, полноценно существует только при соблюдении им или окружающим миром определенных условий. Эти условия создают консенсус, который ощущается как удовлетворение, поэтому имеет место говорить о границе потребления, таком состоянии всех людей, при котором их потребности максимально насыщены.

Уже много миллионов лет назад, во время существования «человека умелого», границы потребления начали расширяться. Но по-прежнему они носили физиологический характер. В процессе эволюции эти границы стали заходить за предел чисто физиологической потребности. И в современное время потребности в красивой одежде, изысканной еде, в погоне за модой и престижем актуальны, и от них зависят занятость на рынке труда, развитие как малого, так и крупного бизнеса.

Удовлетворение потребностей – это цель любой деятельности человека. Он работает, чтобы обеспечить себе питание, одежду, отдых, развлечение. И даже деяния, которые, казалось бы, не несут никакой пользы для человека, на самом деле имеют причину. К примеру, милостыня для того, кто ее дает, является удовлетворением его высших потребностей, связанных с его потребностью к сочувствию, состраданию чужому горю, соучастию в судьбе другого человека.

В современном мире, в эпоху перехода общества от индустриальной к информационной цивилизации, проблема человека и его потребностей становится особенно актуальной. Это связано как с ростом производительности труда и насыщением рынка товарами массового потребления, сокращением рабочего времени и высвобождением времени для отдыха и развития человека, так и с ростом числа работников, занятых в сфере сервиса, имеющей своей целью удовлетворять все возрастающие материальные и духовные потребности человека. Качество и количество удовлетворения потребностей человека и общества в целом ставят проблему способа жизнедеятельности человека и его отношения с окружающим миром, которая может быть представлена в следующих аспектах:

- влияние способа удовлетворения человеческих потребностей на развитие его духовной сферы;
- влияние сферы сервиса на формирование разумных потребностей человека;

- соотношение удовлетворения потребностей человека и сохранения среды жизнедеятельности человека.

Таким образом, изучение потребностей человека и способов их удовлетворения должно привести студентов к осознанию целостности системы «природа – социум – потребности человека», зависимости сохранения этой системы от разумной деятельности человека, направленной на создание для человеческого общества комфортной среды жизнедеятельности. В связи с этим перед сферой сервиса и ее работниками стоит задача не только откликаться на запросы потребителей качественными услугами, но и способствовать формированию разумных потребностей человека и общества в целом. Все это требует высокого профессионализма, знаний не только в области оказываемых услуг, но и развитой нравственной сферы работников сервисной деятельности, понимание ими сущности человека как сложной биосоциальной системы.

Курс «Сервисологии» является интегрированным гуманитарным курсом для студентов, обучающихся по специальностям сервисной деятельности, и относится к дисциплинам федерального компонента государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования.

### **Содержание работы**

Контрольные работы для студентов заочной формы обучения является обязательным элементом для ознакомления с комплексов основных понятий, принципов и приемов в области организации учебного процесса, основных приемов и способов усвоения материала, понятия товара и специфического товара, каковыми являются услуги, социальные предпосылки возникновения услуг и их преобладающее развитие в постиндустриальный период.

Задание носит индивидуальный характер, т.е. каждый студент заочной формы обучения получает индивидуальное задание. Проверка контрольной работы преподавателем позволяет понять степень освоения дисциплины. Оценка контрольной работы, тестирование и собеседование в ходе сдачи зачета позволят преподавателю в должной мере оценить знания студентов по данной дисциплине.

Одним из основных требований, предъявляемых к качеству работы, является самостоятельность ее выполнения.

Прежде всего, следует изучить имеющуюся рекомендованную литературу, другую информацию, которую студент может привлечь для выполнения работы. Одним из критериев оценки контрольной работы является умение студента анализировать используемый материал, обобщать его и делать собственные выводы. Используемые материалы, информация должны иметь ссылку на источник с указанием выходных данных. Допустимо использовать

сведения и документы, отражающие деятельность предприятия, организации, учреждения сервиса, в которых работает студент.

### **Оформление работы**

Контрольная работа должна быть выполнена на бумаге формата А4 (210 x 297 мм) или близких к нему (таблицы и графические материалы допускается представлять на листах формата А3 (297x 420 мм)).

Текст записки выполняют одним из следующих способов:

- рукописным – чернилами или пастой темного цвета, высота букв и цифр не менее 2,5 мм;
- машинописным – на пишущей машинке лентой черного цвета через полтора интервала;
- с применением печатающих и графических устройств вывода ЭВМ – через **полтора интервала** шрифтом №14 Times New Roman.

Вписывать в напечатанный текст отдельные слова, формулы, условные обозначения (рукописным способом) допускается только черными чернилами, пастой или черной тушью.

Текст оформляют на одной стороне листа с соблюдением следующих размеров полей: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм и нижнее – 20 мм.

Листы записки должны иметь сквозную нумерацию. Номер страниц проставляют арабскими цифрами в правом нижнем углу без точки. На титульном листе и задании номер страницы не ставят, но включают в общую нумерацию страниц. Листы формата А3 нумеруются как одна страница.

Абзацы в тексте начинают отступом, равным пяти ударам пишущей машинки (15-17 мм).

Опечатки, описки и графические неточности допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской с нанесением затем исправленного текста.

Повреждения листов, помарки и следы неполностью удаленного прежнего текста (графики) не допускаются.

В конце работы обязательно указывается список использованной литературы.

## Выбор темы (варианта) контрольной работы и срок сдачи

Номер темы (варианта) определяется по последней цифре зачетной книжки, если иное не указано преподавателем.

Контрольная работа должна быть сдана на проверку и зарегистрирована в деканате за 10 дней до начала сессии.

Объем контрольной работы может быть в пределах от 6 до 12 стр.

Задания для студентов заочной формы обучения по дисциплине «Сервисология» приведены в таблице 1. По каждому заданию необходимо дать *краткий* исчерпывающий ответ.

Таблица 1 - Номера заданий для выполнения контрольной работы студентов заочной формы обучения в соответствии с п.п. 2.1 рабочей программы по дисциплине «Сервисология».

Последние две цифры по номеру зачетки	Номера вопросов для контрольной работы студентов заочной формы обучения, согласно списка вопросов к зачету					
1	1	2	3	29	34	37
2	2	3	4	30	35	38
3	3	4	5	31	36	39
4	4	5	6	32	37	40
5	5	6	7	33	38	41
6	6	7	8	34	39	42
7	7	8	9	29	34	37
8	8	9	10	30	35	38
9	9	10	11	29	34	37
10	10	11	12	30	35	38
11	11	12	13	29	34	37
12	12	13	14	30	35	38
13	13	14	15	29	34	37
14	14	15	16	30	35	38
15	15	16	17	31	36	39
16	16	17	18	32	37	40
17	17	18	19	33	38	41
18	18	19	20	34	39	42
19	19	20	21	29	34	37
20	20	21	22	30	35	38
21	21	22	23	31	36	39
22	22	23	24	32	37	40
23	23	24	25	33	38	41
24	24	25	26	34	39	42
25	25	26	27	35	40	43
26	26	27	28	29	34	37

27	27	28	29	30	35	38
28	3	2	1	29	34	37
29	4	3	2	30	35	38
30	5	4	3	31	36	39
31	6	5	4	32	37	40
32	7	6	5	33	38	41
33	8	7	6	34	39	42
34	9	8	7	29	34	37
35	10	9	8	30	35	38
36	11	10	9	31	36	39
37	12	11	10	32	37	40
38	13	12	11	33	38	41
39	14	13	12	34	39	42
40	15	14	13	29	34	37
41	16	15	14	30	35	38
42	17	16	15	31	36	39
43	18	17	16	32	37	40
44	19	18	17	33	38	41
45	20	19	18	34	39	42
46	21	20	19	29	34	37
47	22	21	20	30	35	38
48	23	1	19	31	6	7
49	24	23	22	32	37	40
50	5	24	23	33	38	41
51	26	25	3	34	39	42
52	27	26	25	29	34	37
53	28	7	26	30	35	38
54	2	1	3	31	36	39
55	3	2	4	32	37	40
56	4	3	5	33	38	41
57	5	4	6	34	39	42
58	6	5	7	29	34	37
59	7	6	8	30	35	38
60	8	7	9	31	36	39
61	9	8	10	32	37	40
62	10	9	11	33	38	41
63	11	10	12	34	39	42
64	12	11	13	37	34	30
65	13	12	14	38	35	31
66	14	13	15	39	36	32
67	15	14	16	40	37	33
68	16	15	17	41	38	34
69	17	16	18	42	39	35

70	18	17	19	29	34	37
71	19	18	20	30	35	38
72	20	19	21	31	36	39
73	21	20	22	32	37	40
74	4	21	23	33	38	41
75	23	22	24	34	39	42
76	24	23	25	42	39	35
77	25	24	26	41	38	34
78	26	25	27	40	37	33
79	27	26	28	39	36	32
80	1	2	3	38	35	31
81	2	3	4	37	34	30
82	3	4	5	36	33	29
83	4	5	6	29	34	37
84	5	6	7	28	33	36
85	6	7	8	37	34	30
86	7	8	9	29	34	37
87	8	9	10	30	35	38
88	9	10	11	31	36	39
89	10	11	12	32	37	40
90	11	12	13	33	38	41
91	12	13	14	34	39	42
92	13	14	15	29	34	37
93	14	15	16	30	35	38
94	15	16	17	29	34	37
95	16	17	18	30	35	38
96	17	18	19	31	36	39
97	18	19	20	32	37	40
98	19	20	21	33	38	41
99	20	21	22	34	39	42

### **Вопросы к контрольной работе по дисциплине «Сервисология»**

1. Что лежало в основе размышления философов всех времен о сущности человека и его потребностей?
2. Дайте свои аргументы «за» и «против» философии Шопенгауэра и философии экзистенциализма по проблеме человеческого бытия в современном мире.
3. Может ли, по-вашему, общество изобилия сделать человека свободным и счастливым? Почему?

4. Почему современные исследователи рассматривают человека как сложную биосоциальную систему?
5. Как вы понимаете социальную обусловленность потребностей человека?
6. В чем суть социокультурной эволюции человека?
7. Возможен ли процесс социокультурной деградации человека? В чем он может выражаться?
8. Дайте определение потребностей человека. В чем разница между потребностями человека и нуждами животного?
9. Почему потребности проявляют системный характер?
10. Какие потребности вы считаете для себя первоочередными, а какие можете отнести к второстепенным?
11. В каких соотношениях находятся потребности, интересы, ценности?
12. Какое значение в жизни человека, формировании и удовлетворении его потребностей имеют ценностные ориентации?
13. Как вы думаете, почему общественная система ценностей не всегда существенно влияет на формирование разумных потребностей общества?
14. Назовите наиболее общие характеристики человеческой деятельности. Чем она отличается от действий животного? Дайте определение деятельности.
15. Назовите структуру деятельности. Какую роль в этой структуре играют мотивы?
16. В каком соотношении находятся деятельность и потребности человека?
17. Что такое потребительская деятельность? В чем ее особенность?
18. Что общего и в чем различие теорий содержания мотиваций разных исследователей?
19. В чем суть иерархии потребностей А. Маслоу?
20. Что помогают понять в природе человеческих потребностей теории содержания мотиваций?
21. В чем различие материально-ориентированной и духовно-ориентированной деятельности?
22. Как связаны между собой духовные и материальные ценности?
23. Возможно ли гармоничное сочетание материальных и духовных потребностей?
24. Что называется преобразовательной деятельностью?
25. В какой зависимости находятся развитие технологической среды и потребностей человека? Дайте развернутый ответ.
26. В каком взаимодействии находятся индивидуальные и общественные потребности?

27. Как общественные потребности оказывают влияние на развитие и удовлетворение производственных потребностей общества?

28. Потребительная стоимость и общественные потребности – покажите взаимосвязь и взаимозависимость.

29. Назовите уровни познания. Какое значение для развития потребностей человека имеет чувственное (перцептивное) познание?

30. Как связаны между собой закон возвышения потребностей и процесс познания? Дайте развернутый ответ.

31. Можно ли каждого индивида считать личностью? Аргументируйте свой ответ.

32. В чем особенность личностных проявлений индивида?

33. Какое значение имеют рефлексивные способности в развитии потребностей человека?

34. В какой взаимосвязи находятся понятия рефлексия и смысл жизни?

35. Что вы понимаете под духовной культурой человека, общества?

36. Назовите духовные потребности общества. Каким образом происходит удовлетворение этих потребностей? Дайте развернутый ответ.

37. Связано ли духовное оскудение общества с ростом материального благополучия? Аргументируйте собственными примерами свой ответ.

38. Назовите статусные потребности человека. Как вы думаете, всегда ли они лично значимы для него?

39. Соотнесите между собой понятия «образ жизни», «уровень жизни», «качество жизни».

40. Каким образом ролевые и статусные потребности влияют на развитие личности человека?

41. Назовите основные типы хозяйственных систем. В чем их различие? Особенности современного типа хозяйственной системы многих экономически развитых стран?

42. Что явилось причиной перехода одного типа хозяйственной системы в другой?

Таблица 1 – Критерии и шкала оценивания по оценочному средству  
контрольная работа

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания уровня освоения компетенций
<b>1</b>	<b>2</b>
отлично	Контрольная работа выполнена на высоком уровне: верная физическая картина технологических процессов; в ходе решения допущено не более 1 вычислительной ошибки; указаны маркировки подобранного технологического оборудования.
хорошо	Контрольная работа выполнена на среднем уровне: частично верная физическая картина технологических процессов; в ходе решения допущено не более 2 вычислительных ошибок; указаны маркировки подобранного технологического оборудования.
удовлетворительно	Контрольная работа выполнена на низком уровне: неверная физическая картина технологических процессов; в ходе решения допущено не более 2 вычислительных ошибок; не указана маркировка подобранного технологического оборудования.
неудовлетворительно	Контрольная работа выполнена на неудовлетворительном уровне: отсутствует физическая картина технологических процессов; полностью неверный ход решения.

## **ПРОГРАММА ЭКЗАМЕНА ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СЕРВИСОЛОГИЯ»**

1. Что лежало в основе размышления философов всех времен о сущности человека и его потребностей?
2. Дайте свои аргументы «за» и «против» философии Шопенгауэра и философии экзистенциализма по проблеме человеческого бытия в современном мире.
3. Может ли, по-вашему, общество изобилия сделать человека свободным и счастливым? почему?
4. Почему современные исследователи рассматривают человека как сложную биосоциальную систему?
5. Как вы понимаете социальную обусловленность потребностей человека?
6. В чем суть социокультурной эволюции человека?
7. Как вы думаете, возможен ли процесс социокультурной деградации человека? В чем он может выражаться?
8. Дайте определение потребностей человека. В чем разница между потребностями человека и нуждами животного?
9. Почему потребности проявляют системный характер?
10. Какие потребности вы считаете для себя первоочередными, а какие можете отнести к второстепенным?
11. Может ли человек, по-вашему, составить собственную классификацию потребностей? Чем он будет руководствоваться?
12. В каких соотношениях находятся потребности, интересы, ценности?
13. Какое значение в жизни человека, формировании и удовлетворении его потребностей имеют ценностные ориентации?
14. Как вы думаете, почему общественная система ценностей не всегда существенно влияет на формирование разумных потребностей общества?
15. Назовите наиболее общие характеристики человеческой деятельности. Чем она отличается от действий животного? Дайте определение деятельности.

16. Назовите структуру деятельности. Какую роль в этой структуре играют мотивы?
17. В каком соотношении находятся деятельность и потребности человека?
18. Что такое потребительская деятельность? В чем ее особенность?
19. Что общего и в чем различие теорий содержания мотиваций разных исследователей?
20. В чем суть иерархии потребностей А.Маслоу?
21. Теория ERG К.Альдерфера
22. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда
23. Двухфакторная теория Ф. Герцберга
24. Теория ожиданий В. Врума
25. Теория мотивации Портера - Лоулера
26. Что помогают понять в природе человеческих потребностей теории содержания мотиваций?
27. В чем различие материально-ориентированной и духовно-ориентированной деятельности?
28. Как связаны между собой духовные и материальные ценности?
29. Возможно ли гармоничное сочетание материальных и духовных потребностей?
30. Что называется преобразовательной деятельностью?
31. В какой зависимости находятся развитие технологической среды и потребностей человека? Дайте развернутый ответ.
32. В чем особенность технологической среды жизнедеятельности человека?
33. Связаны ли, на ваш взгляд, глобальные проблемы человечества с развитием и удовлетворением потребностей человека?
34. В каком взаимодействии находятся индивидуальные и общественные потребности?
35. Как общественные потребности оказывают влияние на развитие и удовлетворение производственных потребностей общества?

36. Потребительная стоимость и общественные потребности – покажите взаимосвязь и взаимозависимость.

37. Почему процесс познания - это процесс активного взаимодействия человека с окружающим миром?

38. Назовите уровни познания. Какое значение для развития потребностей человека имеет чувственное (перцептивное) познание?

39. Как связаны между собой закон возвышения потребностей и процесс познания? Дайте развернутый ответ.

40. Как вы понимаете выражение «потребность быть личностью»?

41. Можно ли каждого индивида считать личностью? Аргументируйте свой ответ.

42. В чем особенность личностных проявлений индивида?

43. Какое значение имеет рефлексивные способности в развитии потребностей человека?

44. Можем ли мы утверждать, что рефлексивные потребности присущи только личности?

45. Подумайте, в какой взаимосвязи находятся понятия рефлексия и смысл жизни?

46. Назовите духовные потребности человека и общества. Каким образом происходит удовлетворение этих потребностей? Дайте развернутый ответ.

47. Связано ли духовное оскудение общества с ростом материального благополучия? Аргументируйте собственными примерами свой ответ.

48. Назовите статусные потребности человека. Как вы думаете, всегда ли они личностно значимы для него?

49. Соотнесите между собой понятия «образ жизни», «уровень жизни», «качество жизни».

50. Каким образом ролевые и статусные потребности влияют на развитие личности человека?

51. Назовите основные типы хозяйственных систем. Что явилось причиной перехода одного типа хозяйственной системы в другой?

52. В чем особенность современного типа хозяйственной системы многих экономически развитых стран?
53. Основное содержание любого производственного процесса.
54. В чем суть иерархии потребностей институциональных потребителей?
55. Дайте характеристику каждому уровню потребностей институциональных потребителей.
56. Каким образом организация может достичь высшего уровня потребностей?
57. Какие потребности может удовлетворять сервисная деятельность?
58. Почему проблема качества услуг получила особую актуальность в современном обществе?
59. Чем отличается развитие социального сервиса в нашей стране и за рубежом?
60. Дайте определение сервиса и сервисной деятельности. Почему в понятие «сервис» вкладываются разные смыслы?

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания по оценочному средству экзамен

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания уровня освоения компетенций
<b>1</b>	<b>2</b>
отлично	Экзамен сдан на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100% вопросов): полное изложение программного материала; последовательные, грамотные, логически излагаемые ответы; свободное владение материалом.
хорошо	Экзамен сдан на среднем уровне (правильные ответы даны на 76-89% вопросов): правильное изложение основного материала; нарушение логической последовательности без существенных неточностей.
удовлетворительно	Экзамен сдан на низком уровне (правильные ответы даны на 60-75% вопросов): изложение основного материала с нарушением логической последовательности; ошибки в формулировках и затруднения при изложении материала.
неудовлетворительно	Экзамен сдан на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60% вопросов включительно).

## Рекомендуемая литература для выполнения контрольной работы по дисциплине «Сервисология»

- 1 **Балакина Ю.Ю.** Человек и его потребности (Сервисология) : учеб. пособие / Ю.Ю. Балакина. – Ростов н/Д: Феникс, 2010. – 285 с.: ил. – (Высшее образование).
- 2 **Баранова, Л.Я.** Потребности. Доходы. Потребление / Л.Я Баранова, А.И. Левин. – М.: ЭКОНОМИКА, 1988.
- 3 **Бережной, В.М.** Человек и его потребности / В.М. Бережной – М.: МГУ сервиса, 2002.
- 4 **Блакуэлл, Д., Миниард П., Энджел Дж.** Поведение потребителей / Д. Блакуэлл, П. Миниард, Дж. Энджел. – СПб, 2002.
- 5 **Буева, Л.П.** Человек, деятельность, общение / Л.П. Буева – М.,1974.
- 6 **Ершов, П.М.** Потребности человека / П.М. Ершова. – М., 1990.  
Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг : практическое пособие / В.В. Павленко. – М. : КНОРУС, 2014. – 160 с.
- 7 **Карев, В.Н., Фокина, О.А.,** Сервисология: учебное пособие / В.Н. Карев, О.А. Фокина, – Волгоград: ИУНЛ ВолгГТУ, 2016. –136 с.
- 8 **Коноплева, Н.А.** Сервисология (человек и его потребности): учеб. пособие /Н.А. Коноплева. – М.: Флинта: МПСИ, 2008. – 248 с.
- 9 **Орлов, С.В.** Человек и его потребности. Учебное пособие / С.В. Орлов -Питер, 2006. -160 с.
- 10 **Сервис на транспорте** учеб. пособие / под ред. В. М. Николашина. - 2-е изд., испр. - М.: Академия, 2006. – 270 с.
- 11 **Удальцов, М.В.** Сервисология. Человек и его потребности: учеб. пособие / М.В. Удальцова, Е.В. Наумова. – 3-е изд., стер. – М. : Издательство «Омега-Л», 2014. – 105 с.: ил. – (Библиотека высшей школы)
- 12 **Хаксвер, К.,** Управление и организация в сфере услуг / К. Хаксвер Б. Рендер, Р. Рассел, Р. Мердик. 2 изд. - СПб.:Питер, 2002
- 13 **Шестаков, О.А.** Природа человека: новое понимание. – М.: Издательство «Спутник +», 2014. – 429 с.
- 14 **Шмигин, И.** Философия потребления. / Пер. с англ. – Х.: Изд-во «Гуманитарный центр», 2009. – 304 с.