

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.01.01 Сервисология

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис электронной техники

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная, заочная

Институт: математики, естествознания и техники

Кафедра: туризма и гостиничного дела

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	1	2	1,2
Семестр/триместр	2	4	2,3

Лекции	18	4	6
Лабораторные занятия	-		
Практические (семинарские) занятия	18	6	10
Консультации	-		
Форма(ы) промежуточной аттестации	зачет – 0,2	зачет – 0,2	зачет – 0,2
Контроль	-		
Самостоятельная работа	71,8	97,8	91,8

Всего часов: 108

Трудоемкость: 3 зачетных единицы.

Разработчик(и) рабочей программы: к.ф.н., доц. Скроботова О.В.

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

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

Задачи изучения дисциплины:

- систематизация методологических принципов при анализе потребностей человека и их типологии;
- определение средств удовлетворения потребностей индивида и общества;
- использование имеющегося опыта (отечественного и зарубежного) при анализе системы ценностей человека и ее динамики;
- овладеть концепцией и методологией системного подхода к управлению сервисной деятельностью.

Место дисциплины в структуре ОПОП: дисциплина Б1.В.01.01 Сервисология реализуется в рамках модуля 5 «Сервис электронной техники» части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений.

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПКС-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать: - клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Знает: - основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека; - содержание и алгоритмы широко применяемых методов при анализе потребительского поведения; - методы оценки эффективности функционирования различных систем сферы услуг
	Уметь: - разрабатывать системы клиентских отношений	Умеет: - анализировать имеющиеся ожидания и потребности клиентов сервиса с учетом индивидуально-психологических и национально-региональных факторов
	Владеть: - методами совершенствования системы клиентских отношений	Владет: - навыками определения социального значения контакта в

		сервисной деятельности, взаимосвязь общения с потребителем, - навыками осуществления взаимоотношения и выполнения профессиональных функций в процессе сервисной деятельности
--	--	--

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Человек как биосоциальный феномен					
1.	Тема 1. Развитие представлений о потребностях в истории философии. Человек как социально-природное существо. Человек как индивид и как общность	12	2	2		8
	Раздел II. Основные аспекты теории потребностей					
2.	Тема 2. Структура и классификация потребностей человека. Биологические основы потребностей и их сущность. Индивидуальные и общественные потребности	19,8	4	4		11,8
3.	Тема 3. Деятельность и потребности человека. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей. Соотношение потребностей и смысла жизни	20	4	4		12
4.	Тема 4. Формирование потребностей. Развитие человека и его	14	2	2		10

	потребностей. Трансформация человеческих потребностей					
5.	Тема 5. Структура обслуживания потребностей. Культура потребления	14	2	2		10
	Раздел III. Способы и средства удовлетворения потребностей человека					
6.	Тема 6. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека. Потребности и время их удовлетворения. Потребности человека и их обслуживание.	14	2	2		10
7.	Тема 7. Роль сферы сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. Потребность в образовании. Потребности в новых информационных технологиях и виртуальной реальности	14	2	2		10
8.	<i>Зачет</i>	<i>0,2</i>				
	<i>Итого за 2 семестр</i>	<i>108</i>	<i>18</i>	<i>18</i>		<i>71,8</i>
	ИТОГО:	108	18	18		71,8

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Человек как биосоциальный феномен					
1.	Тема 1. Развитие представлений о потребностях в истории философии. Человек как социально-природное существо. Человек как индивид и как общность	13	-	-		13

2.	Раздел II. Основные аспекты теории потребностей					
3.	Тема 2. Структура и классификация потребностей человека. Биологические основы потребностей и их сущность. Индивидуальные и общественные потребности	16	2	-		14
	Тема 3. Деятельность и потребности человека. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей. Соотношение потребностей и смысла жизни	16	-	2		14
	Тема 4. Формирование потребностей. Развитие человека и его потребностей. Трансформация человеческих потребностей	14	-	-		14
	Тема 5. Структура обслуживания потребностей. Культура потребления	16		2		14
	Раздел III. Способы и средства удовлетворения потребностей человека					
	Тема 6. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека. Потребности и время их удовлетворения. Потребности человека и их обслуживание.	16		2		14
	Тема 7. Роль сферы сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. Потребность в	16,8	2			14,8

	образовании. Потребности в новых информационных технологиях и виртуальной реальности					
...	<i>Зачет</i>	0,2				
	<i>Итого за 4 триместр</i>	108	4	6		97,8
	ИТОГО:	108	4	6		97,8

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Человек как биосоциальный феномен					
1.	Тема 1. Развитие представлений о потребностях в истории философии. Человек как социально-природное существо. Человек как индивид и как общность	8	-	2		6
2.	Раздел II. Основные аспекты теории потребностей					
3.	Тема 2. Структура и классификация потребностей человека. Биологические основы потребностей и их сущность. Индивидуальные и общественные потребности	11	2	-		9
	Тема 3. Деятельность и потребности человека. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей. Соотношение потребностей и смысла жизни	11	-	2		9
	Тема 4. Формирование потребностей. Развитие человека и его потребностей. Трансформация человеческих потребностей	10	2	-		8

	Тема 5. Структура обслуживания потребностей. Культура потребления	10		2		8
	Раздел III. Способы и средства удовлетворения потребностей человека					
	Тема 6. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека. Потребности и время их удовлетворения. Потребности человека и их обслуживание.	10	-	2		8
	Тема 7. Роль сферы сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. Потребность в образовании. Потребности в новых информационных технологиях и виртуальной реальности	12	2	2		8
	<i>Итого за 2 семестр</i>	72	6	10		56
	<i>Зачет</i>	0,2				35,8
	<i>Итого за 3 семестр</i>	36	-	-		35,8
	ИТОГО:	108	6	10		97,8

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы, теста, реферата, творческого задания, кейса и др.

Типовой вариант контрольной работы

- С точки зрения своей природы человек есть существо:
 - а) биосоциальное;
 - б) моральное;
 - в) эгоистичное;
 - г) высокоразвитое.
- Учение, согласно которому основную роль в развитии человека играют воспитание, образование и другие социальные факторы:
 - а) панбиологизм;
 - б) дарвинизм;
 - в) учение о ноосфере;

- г) пансоциологизм.
3. Раздел антропологии, изучающий проблемы происхождения человека:
- расоведение;
 - учение об антропогенезе;
 - морфология человека;
 - палеодемография.
4. Воззрение, согласно которому человек есть центр Вселенной и цель всех совершающихся в мире событий называется:
- персонализм;
 - антропоцентризм;
 - иррационализм;
 - экзистенциализм.
5. Потребность в общении относится к потребностям:
- постоянные;
 - устойчивые;
 - циклические;
 - ситуативные.
6. Главной особенностью сервисной услуги является _____.
7. Потребность, подкрепленная покупательной способностью – это _____.
8. Комплекс услуг, не имеющих непосредственного отношения к купленному товару, но способствующих установлению доверия покупателя к данной фирме называется _____.
9. Соотнесите наименование шести основных категорий потребностей покупателей с их характеристиками:

1) физиологические	А) приобретения выступают символами самооценки и демонстрируют успех, достижения, власть и другие стороны личности
2) социальные	Б) многие приобретения обеспечивают человеку удовольствие благодаря вкусу, аромату (если речь идёт о пище) или чувствам (если речь идёт об услугах)
3) символические	В) потребность в пище, крове и т. д.
4) гедонические	Г) потребность в принадлежности к группе, социальному классу
5) когнитивные	Д) потребность в знаниях (книги, журналы, газеты, телевизионные программы новостей, документальные фильмы, информационные рекламные передачи - всё это апеллирование к базовым потребностям в учёбе, исследовании, к знаниям)

10. Приведите примеры потребительских услуг (не менее 4).

Примерная тематика рефератов

- Внешняя и внутренняя структура человеческой деятельности.
- Классификация потребностей по Маслоу.
- Творческой деятельности.
- Специфика системы классификации мотивов, разработанной У. Мак-Гиром.
- Теория мотивации Мак-Клелланда.
- Общество массового потребления.
- Потребительские ценности и потребительское поведение.

8. Позиционирование современной сферы сервиса в структуре национальной экономики.
9. Способы классификации услуг.
10. Общие методы оказания услуг, используемых в различных сферах человеческой деятельности.
11. Модели основных сфер человеческой жизнедеятельности.
12. Потребности в первобытном обществе.
13. Концепция потребностей у Демокрита и Эпикура.
14. Концепция потребностей у мыслителей средневековой Европы.
15. Потребности в эпоху Возрождения.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета с использованием следующих оценочных материалов:

Вопросы к зачету

(2 семестр, очная/ 4 триместр, очно-заочная/ 3 семестр, заочная форма обучения)

1. Определения понятия «потребность»
2. Взаимосвязь понятия «потребность», «нужда», «желание», «прихоть»
3. Понятие и система ценностей
4. Что такое мотивы, мотивация, интерес, мировоззрение
5. Основные функции потребностей
6. Экономический подход к определению понятия «потребности человека»
7. Психологический подход к определению понятия «потребности человека»
8. Философский подход к определению понятия «потребности человека»
9. Взаимосвязь потребностей и деятельности
10. Духовная, практическая, интеллектуальная, организационная и другие виды деятельности человека
11. Интересы, убеждения, влечение и их роль в формировании мотивов деятельности
12. Материальные, социальные, духовные, нравственные (моральные), религиозные, эстетические, личные (индивидуальные) ценности.
13. Мотивация индивидуального потребления (значимость для жизни, социальная адекватность, место в иерархии, источник побуждения, отношение к сознанию, мотив достижения, мотив моральный, мотив социальный)
14. Основные виды человеческих потребностей
15. Рутинные и творческие потребности
16. Индивидуальные и общественные потребности
17. Материальные и духовные потребности
18. Биологические и социальные потребности
19. Соотношение понятий «потребность», «мотив», «мотивация».
20. Иерархия потребностей А. Маслоу.
21. Тип потребления доиндустриального общества
22. Тип потребления индустриального общества
23. Тип потребления постиндустриального общества

24. Понятие логистики сервисного отклика
25. Взгляд на потребности человека с точки зрения экономики
26. Сфера услуг и особенности ее функционирования

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Охотина, Н.М. Сервисология: учебное пособие / Н.М. Охотина; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707> (дата обращения: 01.09.2020). – Библиогр.: с. 89-91. – ISBN 978-5-8158-1897-2. – Текст: электронный.

4.2. Дополнительная литература

1. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457524> (дата обращения: 01.09.2020).

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://www.philosophy.ru	философский портал	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
3.	www.urait.ru	Образовательная платформа	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.