

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ващенко Андрей Александрович

Должность: Ректор

Дата подписания: 11.01.2021 16:14:17

Уникальный программный ключ:

51187754f94e37d00c9236cc9eaf21a22f0a3b731acd32879ec947ce3c66589d

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Волгоградский институт бизнеса»



Рабочая программа учебной дисциплины

Сервисология

(Наименование дисциплины)

43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Общий»

(Направление подготовки / Профиль)

Бакалавр

(Квалификация)

Прикладной бакалавр

(Вид)

Кафедра разработчик

Дизайна

Год набора

2016, 2017, 2018

Вид учебной деятельности	Трудоемкость (объем) дисциплины					
	Очная форма	Очно-заочная форма		Заочная форма		
	д	в	св	з	сз	вв
Зачетные единицы	6			6	6	6
Общее количество часов	180			180	180	180
Аудиторные часы контактной работы обучающегося с преподавателями:	54			18	18	18
– Лекционные (Л)	18			8	8	8
– Практические (ПЗ)	36			10	10	10
– Лабораторные (ЛЗ)						
– Семинарские (СЗ)						
Самостоятельная работа обучающихся (СРО)	126			153	153	153
К (Р-Г) Р (П) (+;-)	+			+	+	+
Тестирование (+;-)						
ДКР (+;-)						
Зачет (+;-)						
Зачет с оценкой (+;- (Кол-во часов))						
Экзамен (+;- (Кол-во часов))	+			+(9)	+(9)	+(9)

Волгоград 2020

Содержание

Раздел 1. Организационно-методический раздел	3
Раздел 2. Тематический план	5
Раздел 3. Содержание дисциплины	6
Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся.....	10
Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся.....	12
Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	15
Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии.....	16
Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	18

Раздел 1. Организационно-методический раздел

1.1. Цели освоения дисциплины

Дисциплина «Сервисология» входит в «базовую» часть дисциплин подготовки обучающихся по направлению подготовки «43.03.01 Сервис», **направленность (профиль) «Общий»**

Целью дисциплины является формирование **компетенций** (в соответствии с ФГОС ВО и требованиями к результатам освоения образовательной программы (ОП)):

общекультурных

- «способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности» **(ОК-1)**
- «способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия» **(ОК-4)**

общепрофессиональных

- «готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя» **(ОПК-2)**
- «готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя» **(ОПК-3)**

профессиональных

- «готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса» **(ПК-1)**
- «готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей» **(ПК-6)**
- «способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности» **(ПК-9)**

Перечисленные компетенции формируются в процессе достижения **результатов обучения (РО):**

Обучающийся должен знать:

на уровне представлений

- сущность человека как социально-природного существа, его социальной и биологической природы **(1)**
- основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь социальной активностью личности **(2)**
- структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов **(3)**

на уровне воспроизведения

- структурные компоненты психики человека **(4)**
- содержание мотивационной сферы личности, ее характеристики **(5)**

на уровне понимания

- сущность и содержание потребностей человека, их виды, классификации

потребностей (6)

- групповые и индивидуальные различия потребительского поведения (7)
- сущность сервисной деятельности как сферы производства, направленной на удовлетворение потребностей индивида и общества (8)

Обучающийся должен уметь:

- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей (9)
- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности (10)
- обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов (11)

Обучающийся должен владеть:

- приемами изучения личности потребителя (12)
- навыками достижения компромисса с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания (13)
- способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов (14)

1.2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Общий»

№	Предшествующие дисциплины (дисциплины, изучаемые параллельно)	Последующие дисциплины
1	2	3
1	Основы социального государства	Психодиагностика
2	Введение в направление подготовки	Психологический практикум
3	Психология бизнеса	Профессиональная этика и этикет
4	Психология общения	Организация предпринимательской деятельности
5	Сервисная деятельность	Основы функционирования систем сервиса

Последовательность формирования компетенций в указанных дисциплинах может быть изменена в зависимости от формы и срока обучения, а также преподавания с использованием дистанционных технологий обучения.

1.3. Нормативная документация

Рабочая программа учебной дисциплины составлена на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «43.03.01 Сервис»;
- Учебного плана направления подготовки «43.03.01 Сервис», направленность (профиль) «Общий» 2016, 2017, 2018 года набора;
- Образца рабочей программы учебной дисциплины (приказ № 185-О от 31.08.2017 г.).

Раздел 2. Тематический план

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Специфика сервисологии как науки	19	2	2	15	3,8
2	Человек как социальная и физиологическая система	21	2	4	15	1,9
3	Психика человека. Структура психики	22	2	4	16	4,9
4	Мотивационная структура поведения личности	22	2	4	16	5,12
5	Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды	22	2	4	16	2,6,12
6	Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер	24	2	6	16	7,9,10,12
7	Общественное производство и человеческие потребности	24	2	6	16	3,8,11
8	Модели принятия потребительских решений	26	4	6	16	2,7,10,13,14
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)						
Итого		180	18	36	126	

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема дисциплины	Трудоемкость				Результаты обучения
		Всего	Аудиторные занятия		СРО	
			Л	ПЗ (ЛЗ, СЗ)		
1	2	3	4	5	6	7
1	Специфика сервисологии как науки	22	2		20	3,8
2	Человек как социальная и физиологическая система	22	2		20	1,9
3	Психика человека. Структура психики	22		2	20	4,9
4	Мотивационная структура поведения личности	22	2		20	5,12
5	Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды	24	2	2	20	2,6,12
6	Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер	20		2	18	7,9,10,12
7	Общественное производство и человеческие потребности	20		2	18	3,8,11
8	Модели принятия потребительских решений	19		2	17	2,7,10,13,14
Вид промежуточной аттестации (Экзамен)		9				
Итого		180	8	10	153	

Раздел 3. Содержание дисциплины

3.1. Содержание дисциплины

Тема 1. Специфика сервисологии как науки

Сервисология как наука: цели и задачи. Междисциплинарное содержание сервисологии. Роль психологии, социологии, антропологии, маркетинга в понимании человека как потребителя.

Ключевые понятия сервисологии: сервис, нужда и потребность, товар и услуга.

Тема 2. Человек как социальная и физиологическая система

Развитие представлений о человеке в философской антропологии. Теории антропогенеза. Концепция божественного сотворения людей. Концепция сотворение человека мировым разумом. Телеологическая теория происхождения человека. Натурфилософская теория происхождения человека. Научный натурализм. Концепция Дарвина о происхождении человека. Человек, биосфера и космос в концепции космизма.

Сущность человека, его отличительные черты и характеристики. Представление о человеке как социально-природном существе; общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы.

Тема 3. Психика человека. Структурные компоненты психики

Структурные компоненты психики человека. Психические процессы. Психические познавательные процессы: ощущения, восприятия, память, представления, мышление, внимание, речь, воображение. Эмоциональные психические процессы: эмоции, чувства. Волевые эмоциональные процессы: механизмы волевых действий, волевые качества.

Психические свойства: направленность, потребности, мотивы, цели; темперамент, характер и способности.

Психические состояния: активность, пассивность, бодрость, усталость, апатия, эйфория. Психические образования: знания, начальные умения, простые навыки, сложные навыки, сложные умения.

Тема 4. Мотивационная структура поведения личности

Понятие «мотив», «мотивация», мотивационный процесс.

Мотивационная сфера личности. Характеристики мотивационной сферы: широта, гибкость, иерархизированность.

Основные виды мотивации: мотивация общения, мотивация власти, мотивация помощи, мотивация самосовершенствования, мотивация учебной и профессиональной деятельности. Диспозиционная мотивация. Ситуационная мотивация. Сознательная и бессознательная мотивация.

Тема 5. Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды

«Потребность» и «нужда». Предмет потребностей. Специфика человеческих потребностей; роль социального существования человека в формировании человеческих потребностей. Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью. Социоприродные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости.

Основные характеристики человеческих потребностей: сила, периодичность возникновения, способ удовлетворения, предметное содержание потребности. Классификация человеческих потребностей в зарубежной (А. Маслоу, Э. Фромм) и отечественной психологии (А. Н. Леонтьев, А. В. Петровский, П. А. Рудик).

Тема 6. Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер

Соотношение категорий: человек, индивид, индивидуальность, субъект, субъективность.

Факторы, формирующие индивида/личность: макросоциосреда, микросоциосреда, воспитание, деятельность, информационно-техническая среда; биологические, природные, индивидуально-психологические особенности человека.

Типы личности. Индивидуальные особенности личности. Темперамент. Типы темперамента (сангвиник, холерик, флегматик, меланхолик). Конституциональные типы (Эрнсту Кречмеру): астеник, пикник, атлетик, диспластик. Свойства темперамента: сензитивность, реактивность, активность, соотношение реактивности и активности, пластичность и ригидность, темп реакций, экстраверсия – интроверсия, эмоциональная возбудимость.

Индивидуальные особенности личности: диагностика типа темперамента (Я. Стреляу), акцентуации характера (К. Леонгард), диагностика межличностных отношений (Т. Лири).

Индивидуальные психические, физиологические особенности человека – основа запросов и потребностей человека.

Тема 7. Общественное производство и человеческие потребности

Сервис как вид трудовой деятельности человека, классификация видов сервиса.

Социальная и экономическая обусловленность различных видов бытового обслуживания. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Тема 8. Модели принятия потребительских решений

Основные подходы к исследованию людей как потребителей. Покупатели и потребители. Типы личности и потребление. Самосознание потребителя. Установки и поведение потребителя. Индивидуальные и социальные факторы потребительского выбора. Взаимосвязь установок и поведения. Количественные оценки установок. Изменение установок и поведения.

Культура и потребительское поведение: влияние культуры и субкультуры на восприятие, антропология в маркетинге субкультуры и потребительские предпочтения.

Модели принятия потребительских решений. Процесс совершения покупки. Процесс принятия потребительских решений: 1) осознание проблемы, 2) поиск информации, 3) оценка альтернатив, 4) процессы, следующие за покупкой, 5) процессы, следующие за покупкой. Реклама, убеждение и манипуляции.

3.2. Содержание практического блока дисциплины

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
ПЗ 1	Тема №1. Специфика сервисологии как науки
ПЗ 2-3	Тема №2. Человек как социальная и физиологическая система
ПЗ 4-5	Тема №3. Психика человека. Структура психики
ПЗ 6-7	Тема №4. Мотивационная структура поведения личности
ПЗ 8-9	Тема №5. Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды
ПЗ 10-12	Тема №6. Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер
ПЗ 13-15	Тема №7. Общественное производство и человеческие потребности
ПЗ 16-18	Тема №8. Модели принятия потребительских решений

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема практического (семинарского, лабораторного) занятия
1	2
ПЗ 1	Тема №3. Психика человека. Структура психики
ПЗ 2	Тема №5. Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды
ПЗ 3	Тема №6. Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер
ПЗ 4	Тема №7. Общественное производство и человеческие потребности
ПЗ 5	Тема №8. Модели принятия потребительских решений

3.3. Образовательные технологии

Очная форма обучения (полный срок)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Специфика сервисологии как науки	Л	Проблемное обучение	50
2	Человек как социальная и физиологическая система	Л	Проблемное обучение	50
3	Человек как социальная и физиологическая система	ПЗ	Метод мозгового штурма	25
4	Психика человека. Структура психики	Л	Проблемное обучение	50
5	Психика человека. Структура психики	ПЗ	Метод мозгового штурма	50
6	Мотивационная структура поведения личности	Л	Проблемное обучение	50
7	Мотивационная структура поведения личности	ПЗ	Метод мозгового штурма	25
8	Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды	Л	Проблемное обучение	50
9	Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды	ПЗ	Кейс-метод	50
10	Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер	Л	Проблемное обучение	50
11	Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер	ПЗ	Кейс-метод	50
12	Общественное производство и человеческие потребности	Л	Проблемное обучение	50
13	Общественное производство и человеческие потребности	ПЗ	Кейс-метод	50
14	Модели принятия потребительских решений	Л	Проблемное обучение	50
15	Модели принятия потребительских решений	ПЗ	Кейс-метод	50
Итого %				26%

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Тема занятия	Вид учебного занятия	Форма / Методы интерактивного обучения	% учебного времени
1	2	3	4	5
1	Специфика сервисологии как науки	Л	Проблемное обучение	50
2	Психика человека. Структура психики	ПЗ	Метод мозгового штурма	25
3	Мотивационная структура поведения личности	Л	Проблемное обучение	50
4	Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды	ПЗ	Кейс-метод	25
5	Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер	ПЗ	Кейс-метод	25
6	Общественное производство и человеческие потребности.	ПЗ	Кейс-метод	25
7	Модели принятия потребительских решений	ПЗ	Кейс-метод	25
Итого %				25%

Раздел 4. Организация самостоятельной работы обучающихся

4.1. Организация самостоятельной работы обучающихся

№	Тема дисциплины	№ вопросов	№ рекомендуемой литературы
1	2	3	4
1	Специфика сервисологии как науки	1-6	1-6
2	Человек как социальная и физиологическая система	7-11	1-6
3	Психика человека. Структура психики	12-16	1-6
4	Мотивационная структура поведения личности	17-19	1-6
5	Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды	20-23	1-6
6	Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер	24-27	1-6
7	Общественное производство и человеческие потребности	28-29	1-6
8	Модели принятия потребительских решений	30-37	1-6

Перечень вопросов, выносимых на самостоятельную работу обучающихся

1. Объект и предмет сервисологии.
2. Сущность человека в психологии.
3. Социологическое понимание сущности человека, индивида.
4. Антропологическое понимание человека
5. Маркетинговое понимание человека как потребителя.
6. Понятие «услуга», виды услуг.
7. Многообразие теорий антропогенеза.
8. Концепции божественного сотворения людей.
9. Концепция Ч.Дарвина о происхождении человека.
10. Человек, биосфера и космос в концепции космизма.
11. Сущность человека как социально-природного существа.
12. Структурные компоненты психики человека.
13. Роль психических процессов в сервисной деятельности.
14. Психические свойства человека, их влияние на осуществление сервисной деятельности.
15. Психические состояния человека.
16. Психические образования, их роль в осуществлении профессиональной деятельности.
17. Взаимосвязь понятий «мотив», «мотивация», мотивационный процесс.
18. Мотивационная сфера личности. Характеристики мотивационной сферы.
19. Виды мотивации.
20. Специфика человеческих потребностей. Роль социального существования человека в формировании человеческих потребностей.
21. Основные индивидуальные потребности человека, их связь с социальной активностью.
22. Основные характеристики человеческих потребностей.
23. Классификация человеческих потребностей в зарубежной (А.Маслоу, Э. Фромм) и отечественной психологии (А. Н. Леонтьев, А. В. Петровский, П. А.

Рудик).

24. Соотношение категорий: человек, индивид, индивидуальность, субъект, субъективность.
25. Факторы, формирующие индивида/личность.
26. Типы личности и индивидуальные особенности личности в психологии (Эрнст Кречмеру, Я. Стреляу, К. Леонгард).
27. Роль индивидуальных психических и физиологических особенностей человека в формировании запросов и потребностей человека.
28. Сервис как вид трудовой деятельности, классификация видов сервиса.
29. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
30. Теории исследования людей как потребителей.
31. Типы личности и потребление.
32. Самосознание потребителя. Установки и поведение потребителя.
33. Индивидуальные и социальные факторы потребительского выбора.
34. Культура и потребительское поведение.
35. Модели принятия потребительских решений.
36. Процесс принятия потребительских решений.
37. Реклама, убеждение и манипуляции, их влияние на поведение потребителя.

4.2. Перечень учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается следующими учебно-методическими материалами:

1. Указаниями в рабочей программе по дисциплине (п.4.1.)
2. Лекционные материалы в составе УМК по дисциплине
3. Заданиями и методическими рекомендациями по организации самостоятельной работы обучающихся в составе УМК по дисциплине.
4. Глоссарием по дисциплине в составе УМК по дисциплине.

Раздел 5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся

Фонд оценочных средств по дисциплине представляет собой совокупность контролируемых материалов предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов образовательной программы. ФОС по дисциплине используется при проведении оперативного контроля и промежуточной аттестации обучающихся. Требования к структуре и содержанию ФОС дисциплины регламентируются Положением о фонде оценочных материалов по программам высшего образования – программам бакалавриата, магистратуры.

5.1. Паспорт фонда оценочных средств

Очная форма обучения (полный срок)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ПЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Специфика сервисологии как науки	ПО	УО	ПРВ	3,8
2	Человек как социальная и физиологическая система	ПО	МШ	ПРВ	1,9
3	Психика человека. Структура психики	ПО	МШ	ПРВ	4,9
4	Мотивационная структура поведения личности	ПО	МШ	ПРВ	5,12
5	Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды	ПО	КМ	ПРВ	2,6,12
6	Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер	ПО	КМ	ПРВ	7,9,10,12
7	Общественное производство и человеческие потребности	ПО	КМ	ПРВ	3,8,11
8	Модели принятия потребительских решений	ПО	КМ	ПРВ	2,7,10,13,14

Заочная форма обучения (полный срок, на базе СПО, на базе ВО)

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Оценочные средства			Результаты обучения
		Л	ПЗ (ПЗ, СЗ)	СРО	
1	2	3	4	5	6
1	Специфика сервисологии как науки	ПО		ПРВ	3,8
2	Человек как социальная и физиологическая система	ПО		ПРВ	1,9
3	Психика человека. Структура психики		МШ	ПРВ	4,9
4	Мотивационная структура поведения личности	ПО		ПРВ	5,12
5	Понятие и специфика человеческих потребностей. Потребности человека: классификации, виды	ПО	КМ	ПРВ	2,6,12
6	Психология индивидуальных различий. Групповые и индивидуальные различия. Темперамент и характер		КМ	ПРВ	7,9,10,12
7	Общественное производство и человеческие потребности		КМ	ПРВ	3,8,11
8	Модели принятия потребительских решений		КМ	ПРВ	2,7,10,13,14

Условные обозначения оценочных средств:

УО – Устный (фронтальный, индивидуальный, комбинированный) опрос

ПРВ – Проверка рефератов, отчетов, рецензий, аннотаций, конспектов, графического материала, эссе, переводов, решений заданий, выполненных заданий в электронном виде и т.д.

ПО – Проблемное обучение

КМ – Кейс-метод

МШ – Метод мозгового штурма

5.2. Тематика письменных работ обучающихся

Тематика рефератов

1. Исторические этапы развития сервисной деятельности.
2. Роль психических познавательных процессов в сервисной деятельности.
3. Общие свойства ощущений и восприятий. Способы привлечения внимания в сервисной деятельности.
4. Бренд. Восприятие товара и марки. Восприятие цены.
5. Методы изучения степени удовлетворенности ожиданий потребителя.
6. Стиль жизни и модель поведения потребителя.
7. Социальная стратификация и модели поведения потребителей различных социальных групп.
8. Иррациональное потребительское поведение: виды, механизм.
9. Сущность и специфика сервисной деятельности в туризме.
10. Сущность и специфика сервисной деятельности в спорте.

5.3. Перечень вопросов промежуточной аттестации по дисциплине

Вопросы к экзамену

1. Сервисология как наука: цели и задачи.
2. Ключевые понятия сервисологии: сервис, нужда и потребность, товар и услуга.
3. Комплексный подход к изучению человека как социально-природном существе.
4. Донаучные теории происхождения человека (концепция божественного сотворения людей, концепция сотворение человека мировым разумом, телеологическая теория происхождения человека).
5. Теории антропогенеза. Научный натурализм. Концепция Дарвина о происхождении человека.
6. Человек, биосфера и космос в концепции космизма.
7. Сущность человека, его отличительные черты и характеристики.
8. Структурные компоненты психики человека.
9. Психические познавательные процессы (ощущение, восприятие, память, представление, мышление, внимание, речь, воображение).
10. Эмоциональные психические процессы (эмоции, чувства). Волевые эмоциональные процессы (механизмы волевых действий, волевые качества).

11. Психические свойства (направленность, потребности, мотивы, цели; темперамент, характер и способности).
12. Психические состояния (активность, пассивность, бодрость, усталость, апатия, эйфория).
13. Психические образования (знания, начальные умения, простые навыки, сложные навыки, сложные умения).
14. Мотивационная сфера личности. Характеристики мотивационной сферы: широта, гибкость, иерархизированность.
15. Виды мотивации: диспозиционная мотивация, ситуационная мотивация. Сознательная и бессознательная мотивация.
16. Понятие и специфика человеческих потребностей. Характеристики человеческих потребностей.
17. Потребности человека. Виды потребностей. Классификация человеческих потребностей в зарубежной (А.Маслоу, Э. Фромм) и отечественной психологии (А. Н. Леонтьев, А. В. Петровский, П. А. Рудик).
18. Категория «личность» в зарубежной и отечественной психологии (психоанализ, бихевиоризм, гуманистическая психология, теория черт).
19. Индивидуальные особенности личности. Темперамент. Свойства темперамента. Методики диагностики индивидуальных особенностей личности.
20. Общественное производство и человеческие потребности.
21. Сервис как деятельность, классификация видов сервиса.
22. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности
23. Организация структуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
24. Модели принятия потребительских решений. Процесс совершения покупки.
25. Процесс принятия потребительских решений.
26. Индивидуальные и социальные факторы потребительского выбора. Влияние культуры и субкультуры на потребительские предпочтения.

Раздел 6. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

6.1. Основная литература

1. Мальшина Н.А. Сервисология. Потребности человека [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Н.А. Мальшина, Н.И. Ермакова— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62607.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Плужникова Н.Н. Человек и его потребности [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Плужникова Н.Н.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 127 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49906>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Мальшина Н.А. Человек и его потребности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22394>.— ЭБС «IPRbooks»

6.2. Дополнительная литература

4. Таранова И.В. Сервисология [Электронный ресурс]: учебник/ И.В. Таранова, А.В. Трухачев— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013.— 296 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47350.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Мальшина Н.А. Человек и его потребности [Электронный ресурс]/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2013.— 77 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/17783>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Смирнов М.Ю. Трансгрессия как способ формирования человеческой активности [Электронный ресурс]/ Смирнов М.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2013.— 195 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/18265>.— ЭБС «IPRbooks»

6.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Библиотека Ихтика// ihtik.ru.
8. Библиотека РГИУ каталог// i.-u.ru/biblio/default.aspx

Раздел 7. Материально-техническая база и информационные технологии

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине:

Материально-техническое обеспечение дисциплины «Сервисология» включает в себя учебные аудитории для проведения занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы обучающихся.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных технологий обучения. Специфика реализации дисциплины с применением дистанционных технологий обучения устанавливается дополнением к рабочей программе. В части не противоречащей специфике, изложенной в дополнении к программе, применяется настоящая рабочая программа.

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включает в себя:

Компьютерная техника, расположенная в учебном корпусе Института (ул. Качинцев, 63, кабинет Центра дистанционного обучения):

1. Intel i 3 3.4Ghz\ОЗУ 4Gb\500GB\RadeonHD5450
2. Intel PENTIUM 2.9GHz\ОЗУ 4GB\500GB
3. личные электронные устройства (компьютеры, ноутбуки, планшеты и иное), а также средства связи преподавателей и студентов.

Информационные технологии, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине с применением дистанционных образовательных технологий включают в себя:

- система дистанционного обучения (СДО) (Learning Management System) (LMS) Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment);
- электронная почта;
- система компьютерного тестирования АСТ-тест;
- электронная библиотека IPRbooks;
- система интернет-связи skype;
- телефонная связь;
- система потоковой видеотрансляции семинара с интерактивной связью в форме чата (вебинар).

Обучение обучающихся инвалидов и обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется посредством применения специальных технических средств в зависимости от вида нозологии.

При проведении учебных занятий по дисциплине используются мультимедийные комплексы, электронные учебники и учебные пособия, адаптированные к ограничениям здоровья обучающихся.

Лекционные аудитории оборудованы мультимедийными кафедрами, подключенными к звуковым колонкам, позволяющими усилить звук для категории слабослышащих обучающихся, а также проекционными экранами которые увеличивают изображение в несколько раз и позволяют воспринимать учебную информацию обучающимся с нарушениями зрения.

При обучении лиц с нарушениями слуха используется усилитель слуха для слабослышащих людей Super Ear модель НАР-40, помогающий обучаемым лучше воспринимать учебную информацию.

Обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья, обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами (программы, учебники, учебные пособия, материалы для самостоятельной работы и т.д.) в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;

для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Раздел 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Сервисология (Человек и его потребности) – наука комплексного характера, основанная на междисциплинарных связях психологии, социологии, менеджмента, маркетинга, основ сервисной деятельности.

Значение изучения потребностей для специалистов сервисной деятельности:

Во-первых, наука давно признала, что в человеке присутствуют два взаимосвязанных начала — биологическое и социальное. Сервисология, изучая оба данных начала в человеке, позволяет определить, как они взаимодействуют и как влияют на развитие потребностей человека, социальных групп, общества в целом. Сервисология нацелена на выявление в человеческом поведении сочетания стремления удовлетворить простые биологические потребности (в пище, одежде и т. п.) и желания удовлетворить потребности более сложные, социальные (в любви и уважении, в знаниях, в реализации своих способностей, в самовыражении). Это можно одновременно рассматривать как задачу практически любого вида сервисной деятельности.

В-вторых, для работы в сфере сервиса важно понимать, как возникают потребности, что управляет их изменениями, почему они именно такие, какими мы их видим.

В-третьих, потребности имеют глубинную философскую и психологическую основу — понимание человеком смысла и цели своего существования. Люди обычно не замечают, что все их действия, в конечном счете, зависят от мировоззрения, системы ценностей, представлений о цели и смысле своей деятельности. Понимание смысла своего существования и вытекающие из этого потребности сильно различаются. Бывает очень трудно понять друг друга. (А специалист по сервису должен понимать любого человека, который может к нему обратиться).

Изучение дисциплины Сервисология согласно учебному плану состоит из лекционных учебных занятий и практических занятий.

Лекция – это логически стройное, систематически последовательное и ясное изложение научных вопросов дисциплины; монологический способ изложения объемного материала. Значимость лекции в учебном процессе обусловлена тем, что именно лекция активно формирует мировоззрение обучаемых, является активной формой общения преподавателя и обучающихся, прививает интерес и уважение к науке.

Работа на лекционных занятиях знакомит обучаемых с основным понятийным аппаратом дисциплины, основными историческими этапами становления сервиса, так и изучаемого объекта – потребителя сервисных услуг.

Работа на практических занятиях требует от обучаемых умения самостоятельно анализировать учебные тексты, формулировать сущность изучаемой проблемы, аргументировать собственную позицию по теоретическим вопросам, анализировать сущность и специфику актуальных проблем сферы сервиса.

Учебно-методическое издание

Рабочая программа учебной дисциплины

Сервисология

(Наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

Каменская Рината Александровна

(Фамилия, Имя, Отчество составителя)