

СЕРВИСОЛОГИЯ

1. Цель освоения дисциплины

Сформировать у студентов систему теоретических знаний о потребителе и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей на основе феномена и инновационных процессов и явлений, методах удовлетворения потребностей в сфере сервиса.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Сервисология» относится к базовой части блока дисциплин.

Для освоения дисциплины «Сервисология» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Сервисная деятельность», «Антропометрия индивидуального потребителя», «Конструирование одежды».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Менеджмент в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса», «Основы предпринимательской деятельности», «Сервисная деятельность», «Искусство создания имиджа», «Композиция костюма», «Конструирование изделий из перспективных материалов», «Моделирование и макетирование одежды», «Оборудование в индустрии моды и красоты», «Организация контактной зоны в сервисе индустрии моды и красоты», «Основы косметологии, стилистики и макияжа», «Парикмахерское и постижерное искусство», «Проектирование коллекций в индустрии моды и красоты», «Проектирование процесса оказания услуг в индустрии моды и красоты», «Социальные технологии в сервисе», «Стилистика и художественное моделирование», «Технология швейных изделий», «Художественная обработка материалов», прохождения практик «Научно-исследовательская работа», «Преддипломная практика», «Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5);
- готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- сущностные характеристики и основные подходы к исследованию понятия «человек»;
- теоретические основы современного научного знания о человеке;
- специфику взаимодействия человека и природы, человека и культуры, теоретические основы учения о биосфере и ноосфере;
- порядок организации социальных систем, сущность социальных ролей и статусов личности;
- индивидуальные потребности и их взаимосвязь с социальной активностью человека;
- структуру обслуживания потребностей с учетом природных и социальных факторов;
- основные модели типологии потребностей;
- основные критерии классификации потребностей;
- специфику и динамику иерархической структуры потребностей;
- методы постановки целей и основные принципы целеполагания в жизнедеятельности

человека;

- сущность и типологию понятия «деятельность»;
- теорию и классификацию мотивов человеческого поведения;
- структуру обслуживания потребителя с учетом природных и социальных факторов; разновидности услуг на рынке и их характеристику;
- теоретические и практические основы поведения современного потребителя;
- организацию и планирование сервисной деятельности с учетом потребностей человека;

уметь

- различать современные и традиционные философские представления о сущности человека и его потребностях, концептуализировать антропологическое понимание сущности человека и его потребностей;
- составлять структуру междисциплинарных связей между науками в их комплексном изучении человека;
- различать природное и социальное в человеке; анализировать экологические проблемы и выявлять пути их решения;
- использовать полученные знания для анализа принципов функционирования биологических, экологических и социальных систем; давать экспертную оценку роли человека в природе и обществе;
- компетентно обосновывать основные антропологические характеристики потребностей и сферу их применения в сервисной деятельности;
- классифицировать потребности по различным основаниям;
- применять различные модели типологии потребностей к личности потребителя;
- различать виды целей жизнедеятельности потребителя;
- анализировать структуру целеполагания и ее взаимосвязь с ценностями потребителя;
- выявлять теоретические аспекты мотивации, анализировать мотивационные особенности личности в сфере услуг;
- связывать мотивы и интересы потребителя с особенностями его культуры и менталитета;
- оценивать психические, физиологические и социальные особенности потребителя, стили его поведения в сфере услуг;
- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- определять стратегию потребительского спроса в сфере услуг;
- прогнозировать спрос предложения на услуги с учетом потребностей личности;

владеть

- комплексом теоретических знаний о человеке в современной науке и философии, применяя их к личности потребителя;
- технологией анализа биологических и социальных систем;
- технологией профессиональной деятельности с учетом индивидуальных потребностей человека;
- методами диагностики индивидуальных и социальных потребностей применительно к отдельному потребителю;
- технологией анализа взаимосвязей целей, потребностей потребителя, особенностей его жизненных установок;
- технологией анализа мотивов поведения личности потребителя в сфере услуг;
- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе обслуживания потребителя в сфере услуг;
- приемами изучения личности потребителя.

4. Общая трудоёмкость дисциплины и её распределение

количество зачётных единиц – 3,

общая трудоёмкость дисциплины в часах – 108 ч. (в т. ч. аудиторных часов – 16 ч., СРС – 83 ч.),

распределение по семестрам – 2 курс, лето, 3 курс, зима,
форма и место отчётности – экзамен (3 курс, зима).

5. Краткое содержание дисциплины

Комплексный подход исследования человека как целостности.

Сложность определения понятия «человек». Философская антропология как наука о человеке. История развития философской антропологии. М. Шелер как основоположник философской антропологии. Виды антропологических проектов человека в истории философии по М. Шелеру. Типология философских подходов к интерпретации сущности человека и его потребностей. Космоцентризм и античное понимание природы человека. Первая классификация человеческих потребностей на «естественные» и «неестественные» (Демокрит, Платон, Аристотель). Теоцентризм и понимание человеческих потребностей в Средние века (Ф. Аквинский). Антропоцентризм эпохи Возрождения и переосмысление значимости человеческих потребностей. Социоцентризм и зависимость человеческих потребностей от общества. Политэкономия XIX века о роли и видах человеческих потребностей (А. Смит, Д. Риккардо, К. Маркс). Биологическая, психологическая и религиозные концепции человека и его потребностей в XX веке (А. Гелен, К. Лоренц, З. Фрейд). Экзистенциализм и постмодернизм о сущности и роли человеческих потребностей в обществе (Ж.-П. Сартр, А. Камю, Ж.-Ж. Бодрийяр и др.). «Атомизированный человек» как новый антропологический проект XX века (З. Бауман). Различные аспекты свободы как сущности человека. Произвол как результат существования свободы. Представление о человеке и его потребностях в современной науке. Наука как область объективного знания о человеке. Естественные и гуманитарные науки: специфика и различие. Дифференциация и интеграция науки в XX веке и становление интегральной концепции человека.

Антропологизация точных и естественных наук. Рост междисциплинарных исследований. Изменение взаимосвязей между различными науками, изучающими человека (возникновение «пограничных наук»: бионики, биофизики, возрастной психологии, соматологии и др.). Нанотехнологии как область реализации потребностей человека. Отличие философского подхода к определению природы человека от подходов других наук. Философские и научные горизонты знания о человеке.

Человек во взаимодействии с окружающей средой.

Человек и окружающая среда. Природа как естественная среда существования человека. Противостояние природы и культуры. Культура как «вторая природа», как искусственная среда существования человека. Человек на стыке природы и культуры. Биологическое и социальное в человеке: аргументы за и против. Специфика взаимодействия человека с природой: природа-биосфера-человек. Биосфера как совокупность живых организмов вместе со средой их обитания. Отличие биосферы от биоценозов. Эволюция биосферы. Учение В.И. Вернадского о «живом веществе» и ноосфере. Ноосфера как состояние планеты, как область активного проявления научной мысли и как ведущий фактор перестройки и изменения биосферы. Структура ноосферы по В.И. Вернадскому: человечество, общественные системы, совокупность научных знаний, технологии в единстве с биосферой. Переход от биосферы к ноосфере как закономерный процесс. Ноосфера как сфера разума. Становление экологии. Экология как наука, изучающая организацию и функционирование популяций, видов, биоценозов (сообществ), экосистем, биогеоценозов и биосферы. Принципы функционирования экосистем: цикличность и непрерывность. Отличие природных процессов от промышленных процессов в обществе и экономике. Формирование экологической грамотности и экодизайна (создание кластерных производств). Общество – социальная система всех существующих связей и взаимоотношений между людьми. Человек, индивид, личность. Понятие микросреды, макросреды и микросреды. Социальные роли и социальные статусы личности. Понятие престижа и успешного образа жизни.

Специфика потребностей.

Понятие потребности как определенного свойства живого организма. Отличие потребностей от желаний, влечений и нужд. Материальные, духовные, социальные, биологические и ценностно-ориентированные потребности. Социализация потребностей человека. История развития потребностей человека и средств их удовлетворения. Потребности в пище, одежде и жилище как первичные группы потребностей первобытного человека. Потребности животных как генетически заданный круг потребностей. Индивидуальные различия и дифференциация потребностей человека. Разнообразие способов удовлетворения потребностей. Способность человека к расширению круга своих потребностей, способам их удовлетворения и появление новых потребностей как важнейший этап социализации потребностей.

Типология потребностей. Основные модели типологии потребностей.

Многообразие типологий потребностей по различным основаниям (по носителю, по степени осознанности и др.). Основные идеи А. Маслоу. Пирамида потребностей. Физиологические потребности и потребность в безопасности, потребности в уважении и любви.

Познавательные и эстетические мотивы как вершина пирамиды А. Маслоу, ведущие к развитию способностей и к самоактуализации личности. Свойства самоактуализированных личностей. Понятие «вершинных переживаний» как наличия мистического опыта в жизни человека. Потребность во власти и успехе. Критика теории А. Маслоу. Модель потребностей Ф. Герцберга. Двухфакторная мотивация (создание условий для реализации потребностей на фирме, успех, продвижение по службе, возможность творческого роста). Факторы, влияющие на удовлетворенность работой на фирмах. Связь мотивации с содержанием работы. Психологическая модель потребностей Генри А. Мюррея. Рефракторное, внушаемое и активное состояние потребностей. Потребность в игре и потребность в сексе как виды потребностей по Г. Мюррею. Концепция баланса потребностей К. Гольдштейна. Эволюция потребностей и ее влияние на сохранение баланса потребностей.

Динамика иерархической структуры потребностей.

Степень жесткости иерархической структуры потребностей. Зависимость потребностей человека от онтогенетического развития. Физиологические потребности как первичный уровень существования человека. Актуализация духовных потребностей по мере социализации человека. Роль индивидуальных, социальных, культурных установок в формировании потребностей. Неосознаваемый характер потребностей. Различия в результате удовлетворения базовых (биологических) и социальных потребностей. Разумные и иррациональные потребности. Факторы и средства формирования потребностей.

Типологизация и жесткая иерархизация потребностей: по субъектам (конечные и промежуточные потребности), по форме удовлетворения по происхождению (первичные и вторичные потребности). Потребитель как участник процесса принятия решений.

Определение цели как желаемого результата стремлений человека. Цель как мысленное предвосхищение результата деятельности человека. Человек как существо, способное ставить и достигать цели. Взаимосвязь целей и потребностей. Проблема осознания целей и эффективность их выполнения. Цели и ценности. Зависимость целеполагания от осознания и понимания собственных ценностей. Виды целей: оперативные, тактические и стратегические цели. Связь целеполагания с логикой и аналитическим мышлением. Целеполагание как творческий процесс. Методы постановки целей и основные принципы целеполагания (знание себя, анализ собственных ценностей и жизненных установок, анализ социального окружения).

Деятельность человека: мотивация, виды, основные характеристики, типология деятельности.

Деятельность как подсистема. Понятие деятельности. Три уровня всеобщей структуры индивидуальной деятельности. Цель, средство, результат в человеческой деятельности.

Типология деятельности. Материальная и духовная деятельность. Потребности как исходный пункт деятельности человека. Мотив как побуждение к действию (А.Н. Леонтьев,

Ж. Годфруа). Мотивация как система побудительных и регулятивных мотивов деятельности. Мотивационная система человека. Мотивация как процесс психической регуляции деятельности. Деятельность человека и эмоции. Потребности, интересы и ценности в системе деятельности. Интерес как жизненно значимое отношение человека к объекту потребности. Формы проявления интереса: направленностей внимания, мыслей и помыслов. Интерес как желание ознакомиться с предметом потребности. Понятие ситуативной заинтересованности и ее зависимость от привлекательности объекта интереса и от особенностей индивида.

Потребности и их обслуживание.

Современное массовое производство и унификация потребностей. Рекреационные, эстетические, реалогические потребности человека. Современные тенденции и сущность спроса в сфере услуг. Основные классификации услуг и их характеристики. Теория обслуживания.

Практические аспекты сервиса.

Дифференциация потребностей по возрастной, гендерной, социальной, политической, этнической и национальной категориям. Организация и планирование рекламной кампании в индустрии сервиса. Потенциал развития потребностей в сфере услуг.

6. Разработчик

Плужникова Наталья Николаевна, кандидат философских наук, доцент кафедры философии и культурологии ФГБОУ ВО «ВГСПУ».