

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Факультет управления и экономико-технологического образования
Кафедра философии и культурологии



«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

Ю. А. Жадаев

« *Ю. А. Жадаев* » 2016 г.

Сервисология

Программа учебной дисциплины

Направление 43.03.01 «Сервис»

Профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»

заочная форма обучения

Волгоград
2016

Обсуждена на заседании кафедры философии и культурологии
«28 06 2016 г., протокол № 11

Заведующий кафедрой _____ «28» 06 2016 г.
(подпись) Шимова Л.В. (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета факультета управления и экономико-технологического образования «29» августа 2016 г., протокол № 1

Председатель учёного совета _____ «29» 08 2016 г.
(подпись) Сердюков Г.И. (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»
«29» августа 2016 г., протокол № 1

Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № _____
(подпись) Сердюков Г.И. (руководитель ОПОП) 19.06.2017 (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) _____ (руководитель ОПОП) _____ (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) _____ (руководитель ОПОП) _____ (дата)

Разработчики:

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

Программа дисциплины «Сервисология» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (утверждён приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВПО «ВГСПУ» (от 30 ноября 2015 г., протокол № 5).

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.

Профильными для данной дисциплины являются следующие виды профессиональной деятельности:

- научно-исследовательская;
- производственно-технологическая.

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. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		2л / 3з	
Аудиторные занятия (всего)	16	16 / –	
В том числе:			
Лекции (Л)	6	6 / –	
Практические занятия (ПЗ)	10	10 / –	
Лабораторные работы (ЛР)	–	– / –	
Самостоятельная работа	83	56 / 27	
Контроль	9	– / 9	
Вид промежуточной аттестации		– / ЭК	
Общая трудоемкость	часы	72 / 36	
	зачётные единицы	3	2 / 1

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	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). Геоцентризм 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

		<p>потребностей в обществе (Ж.-П. Сартр, А. Камю, 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.</p>
2	Человек во взаимодействии с окружающей средой	<p>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</p>

		и микросреды. Социальные роли и социальные статусы личности. Понятие престижа и успешного образа жизни.
3	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.
4	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.
5	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

		<p>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).</p>
6	Деятельность человека: мотивация, виды, основные характеристики, типология деятельности	<p>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.</p>
7	Потребности и их обслуживание	<p>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.</p>
8	Практические аспекты сервиса	<p>Дифференциация потребностей по возрастной, гендерной, социальной, политической, этнической и</p>

		национальной категориям. Организация и планирование рекламной кампании в индустрии сервиса. Потенциал развития потребностей в сфере услуг.
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
1	Комплексный подход исследования человека как целостности	2	–	–	12	14
2	Человек во взаимодействии с окружающей средой	2	–	–	10	12
3	Специфика потребностей	2	–	–	10	12
4	Типология потребностей. Основные модели типологии потребностей	–	2	–	10	12
5	Динамика иерархической структуры потребностей	–	2	–	10	12
6	Деятельность человека: мотивация, виды, основные характеристики, типология деятельности	–	2	–	10	12
7	Потребности и их обслуживание	–	2	–	10	12
8	Практические аспекты сервиса	–	2	–	11	13

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

6.1. Основная литература

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон.текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю..
2. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова М.В., Панина З.И.— Электрон.текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 446 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24799>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

6.2. Дополнительная литература

1. Удальцова, М.В. Сервисология. Человек и его потребности [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса / М. В. Удальцова, Е. В. Наумова. - 2-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2012. - 104, [1] с. - (Библиотека высшей школы). - Библиогр. : с. 104-105 (26 назв.). - ISBN 978-5-370-02192-3; 5 экз. : 90-00..
2. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутченко Ю.В.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 199 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16475>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю..
3. Ефимова Г.Н. Организация обслуживания. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ефимова Г.Н.— Электрон.текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный

университет, 2012.— 52 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14520>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю..

4. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.— Электрон.текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14621>.— ЭБС «IPRbooks», по паролю.

7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/popular/consumerism>.
2. Сайт Союза потребителей Российской Федерации. Режим доступа: <http://www.potrebitel.net>.
3. «Потребитель» (Электронный журнал). Режим доступа: <http://www.potrebitel.ru>.

8. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Комплект офисного программного обеспечения.

9. Материально-техническая база

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Сервисология» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Учебные аудитории для проведения лекционных и практических занятий, оснащенные учебной мебелью, аудиторной доской, стационарным или переносным комплексом мультимедийного презентационного оборудования, оснащённого программными обеспечением для просмотра и подготовки текста, мультимедийных презентаций, электронных таблиц, видеоматериалов, использования Интернет-ресурсов.
2. Методический, наглядный и раздаточный материал для организации групповой и индивидуальной работы обучающихся (схемы, пакеты табличных заданий, образцы статей, первоисточники, кейсы, сценарии деловых и ролевых игр, варианты тестовых заданий и бланки ответов для проведения тестирования в периоды рубежных срезов).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Сервисология» относится к базовой части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение практических занятий. Промежуточная аттестация проводится в форме экзамена.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Практические занятия являются формой организации педагогического процесса, направленной на углубление научно-теоретических знаний и овладение методами работы, в процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения учебных действий в сфере

изучаемой науки. Практические занятия предполагают детальное изучение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины. В ходе практических занятий формируются умения и навыки практического применения теоретических знаний в конкретных ситуациях путем выполнения поставленных задач, развивается научное мышление и речь, осуществляется контроль учебных достижений обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям необходимо ознакомиться с теоретическим материалом дисциплины по изучаемым темам – разобрать конспекты лекций, изучить литературу, рекомендованную преподавателем. Во время самого занятия рекомендуется активно участвовать в выполнении поставленных заданий, задавать вопросы, принимать участие в дискуссиях, аккуратно и своевременно выполнять контрольные задания.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Сервисология» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

12. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.