

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Казанский национальный исследовательский
технологический университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Д.Ш. Султанова

«07» июня 2021 г.



Рабочая программа дисциплины в виде электронного документа выгружена из информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу
Простая электронная подпись, ID подписи: 1060
Подписал Проректор по учебной работе Д.Ш. Султанова
Дата 07.06.2021

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
по дисциплине «СЕРВИСОЛОГИЯ (ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ)»

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Профиль: Сервис в индустрии моды и красоты
Квалификация выпускника: Бакалавр
Форма обучения: Заочная
Институт: Институт технологии легкой промышленности, моды и дизайна
Факультет: Факультет технологии изделий и сервиса
Кафедра-разработчик: Кафедра «Материалов и технологий легкой промышленности»
Курс; семестр 1; 1, 2

Вид нагрузки	Часы	Зачётные единицы
Лекция	6	0,17
Практическое занятие	10	0,28
Контроль самостоятельной работы	4	0,11
Самостоятельная работа	223	6,19
Форма аттестации: Контрольная работа (2 сем), Экзамен (2 сем)	9	0,25
Всего	252	7

Рабочая программа составлена с учётом требований Федерального государственного образовательного стандарта (приказ № 514 от 08.06.2017) по направлению подготовки 43.03.01 Сервис для профиля «Сервис в индустрии моды и красоты» на основании учебных планов набора обучающихся 2021 года.

Разработчик программы:

Доцент

Г.Н. Нуруллина

Доцент

Р.Г. Мударисов

СОГЛАСОВАНО

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Материалов и технологий легкой промышленности», протокол от 18.05.2021 г. № 10.

Заведующий кафедрой *Согласовано* Л.Н. Абуталипова

УТВЕРЖДЕНО

Начальник центра УМЦ

Утверждаю

Л.А. Китаева

1. Цели освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Сервисология (Человек и его потребности)» являются: формирование у студентов компетентности в области системы знаний о человеке и его потребностях, о роли сервиса в развитии, формировании и удовлетворении человеческих потребностей.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисология (Человек и его потребности)» относится к обязательной части ООП и формирует у обучающихся по профилю «Сервис в индустрии моды и красоты» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Сервисология (Человек и его потребности)» обучающийся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

1. История (школьный курс)

Дисциплина «Сервисология (Человек и его потребности)» является предшествующей и необходима для успешного освоения последующих дисциплин:

1. Выполнение и защита выпускной квалификационной работы
2. Производственная практика (организационно-управленческая практика)
3. Производственная практика (преддипломная практика)

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-2.1. Знает цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-2.2. Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

ОПК-2.3. Владеет навыками контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

Знать:

- сущностные характеристики сервисологии как науки;
- роль сервиса в формировании и развитии потребностей человека;
- содержание ключевых понятий о потребностях человека;
- структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, разновидности услуг и их характеристику, теорию обслуживания;
- основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека;
- основные подходы понимания и описания поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей, разработанные в рамках гуманитарных, социальных и экономических наук;
- теоретические и эмпирические законы, способы и средства удовлетворения потребностей человека сферой обслуживания.

Уметь:

- понимать социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека;
- учитывать роль социально значимых процессов и явлений, системы ценностей, особенностей общественно-политической жизни в процессе создания оптимальной инфраструктуры обслуживания потребителей услуг;
- создавать оптимальные условия обслуживания потребителей;
- разрабатывать новые, анализировать и диверсифицировать существующие услуги предприятий сервиса на основе анализа ведущих потребностей человека;
- выявлять социально-психологические особенности человека как носителя тех или иных потребностей;
- определять значение удовлетворения потребностей в жизнедеятельности человека как потребителя услуг;
- учитывать роль научно-технического прогресса в формировании и удовлетворении потребностей.

Владеть:

- навыками анализа различных социальных феноменов;
- навыками осуществления исследовательской работы в области выявления социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
- методами выявления потребностей человека, определения их значимости в иерархии ценностей личности;
- навыками анализа услуг предприятий сервиса с точки зрения возможности удовлетворения нужд и потребностей человека;
- навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами;
- навыками прогнозирования спроса на услуги предприятий сервиса в соответствии с тенденциями изменения сложившейся в обществе структуры потребностей;
- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации
			Лекция	Практические занятия	Лабораторные	КСР	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Проблема сущности человека и его	1	2				7	Контрольная работа

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)					Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестации
			Лекция	Практические занятия	Лабораторные	КСР	СРС	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	потребностей							
	Итого по семестру	1	2				7	
1.	Теории личности и потребностей человека	2	2	5		2	108	Контрольная работа; Практические занятия
2.	Теории личности	2	2	5		2	108	Практические занятия; Экзамен
	Итого по семестру	2	4	10		4	216	Контрольная работа, Экзамен

5. Содержание лекционных занятий по темам

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
1.	Проблеме сущности человека и его потребностей	1	Введение в предмет. Предмет и задачи сервисологии. Человек как смысловая модель мира	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
2.		1	Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3.	Теории личности и потребностей человека	0,5	Философская антропология и современные науки о человеке. Проблема человеческого бытия	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
4.		0,5	Человек как индивид и личность. Нравственная и духовная сущность человека	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
5.		0,5	Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
6.		0,5	Психодинамическое направление теории личности и потребности человека.	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
7.		0,5	Аналитическая теория личности К.Г. Юнга. Эго психология Э. Эриксона	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
8.	Теории личности	0,5	Гуманистическая теория личности Э. Фромма. Экзистенциальные потребности человека	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
9.		1	Социокультурная теория личности К. Хорни	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	ВСЕГО	6		

6. Содержание практических/семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
1.	Теории личности и потребностей человека	1	Изучается проблема человеческого бытия в современной философии (экзистенциальная антропология, структурная антропология, систематическая антропология, религиозная антропология, психологических и социальных подходах)	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
2.		1	Рассматривается человек в поисках смысла своего существования, в поисках красоты (эстетическое измерение человеческого бытия), в поисках добра (этическое измерение человеческого бытия), в поисках истины. Лекция проводится в интерактивной форме, студенты самостоятельно готовятся к лекции, в процессе лекции осуществляется обсуждение изученного материала	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3.		1	Исследуются основные компоненты теорий личности (структура, мотивация, развитие, здоровье). Рассматриваются основные положения, отражающие фундаментальные различия на природу человека у ряда персонологов. Лекция проводится в интерактивной форме, студенты самостоятельно готовятся к лекции, в процессе лекции осуществляется обсуждение изученного материала.	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
4.		2	Изучаются выделяемые Адлером типологии личности («Реальная компенсация», «Псевдокомпенсация», «Ненужные», «Пустые делатели добрых дел»), прослеживаются их характеристика и потребности	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
5.	Теории личности	1	Изучается взгляд Юнга на становление человеческой самости, на индивидуацию как потребность человека в становлении, самосовершенствовании, реализации «Я».	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
6.		1	Изучается человек как социальное существо в представлении Эго-психологии (Э. Эриксон), рассматриваются потребности человека в различные возрастные периоды. Прослеживается потребность человека в личностном росте	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
7.		1	Исследуются экзистенциальные потребности человека (потребность в установлении связей, потребность в преодолении, потребность в укорененности, в идентичности, в системе взглядов, ценностей и преданности). Социальные типы характера по Фромму: продуктивные и непродуктивные ориентации характера	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
8.		2	Десять невротических потребностей	ОПК-2.1

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
			человека. Типология личности у К. Хорни (ориентация на людей – уступчивый тип, ориентация от людей – обособленный тип, ориентация против людей – враждебный тип).	ОПК-2.2 ОПК-2.3
	ВСЕГО	10		

7. Содержание лабораторных занятий

Проведение лабораторных занятий не предусмотрено учебным планом

8. Самостоятельная работа

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Диспозициональное направление в теории личности	7	подготовка к контрольной работе	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
2.	Социально-когнитивное направление в теории личности (Д. Роттер)	36	подготовка к контрольной работе, подготовка к практическому занятию	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3.	Гуманистическая теория личности А. Маслоу	36	подготовка к практическому занятию	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
4.	Направленность личности	36	подготовка к практическому занятию	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
5.	Содержание понятия потребности. Классификация	36	подготовка к практическому занятию	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
6.	Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя в контексте его типологических особенностей	36	подготовка к практическому занятию	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
7.	Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей	36	подготовка к практическому занятию, подготовка к экзамену	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	ВСЕГО	223		

8.1 Контроль самостоятельной работы

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Социально-когнитивное направление в теории личности (Д. Роттер)	1	проверка знаний на практическом занятии, проверка контрольной работы	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
2.	Гуманистическая теория личности А. Маслоу	0,5	проверка знаний на практическом занятии	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3.	Направленность личности	0,5	проверка знаний на практическом занятии	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
4.	Содержание понятия потребности. Классификация	0,5	проверка знаний на практическом занятии	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
5.	Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя в контексте его	0,5	проверка знаний на практическом занятии	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
	типологических особенностей			
6.	Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей	1	прием экзамена, проверка знаний на практическом занятии	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	ВСЕГО	4		

9. Использование рейтинговой системы оценки знаний

При оценке результатов деятельности обучающихся в рамках дисциплины «Сервисология (Человек и его потребности)» используется рейтинговая система. Максимальное и минимальное количество баллов по различным видам учебной работы описано в «Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний студентов и обеспечения качества учебного процесса» ФГБОУ ВО КНИТУ.

Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля. За контрольные точки студент может получить минимальное и максимальное количество баллов (см. таблицу).

Оценочные средства	Кол-во	Мин.баллов	Макс.баллов
2-й семестр			
Практические занятия	9	30	50
Контрольная работа	1	6	10
Экзамен	1	24	40
Итого		60	100

10. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и итоговой аттестации разрабатываются согласно положению о Фондах оценочных средств, рассматриваются как составная часть рабочей программы и оформляются отдельным документом.

11. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

11.1. Основная литература

При изучении дисциплины «Сервисология (Человек и его потребности)» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Основные источники информации	Количество экземпляров
Н. А. Мальшина, Н. И. Ермакова, Сервисология: потребности человека [Электронный ресурс] Учебное пособие для бакалавров: Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019	http://www.iprbookshop.ru/83145.html Режим доступа: по подписке КНИТУ
И. В. Таранова, А. В. Трухачев, Сервисология [Прочее] : Ставрополь : Издательство "АГРУС"; Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2013	http://znanium.com/go.php?id=514626 Режим доступа: по подписке КНИТУ
Е. А. Андреев, Сервисология [Прочее] учебное пособие: Челябинск : ЧГАКИ, 2014	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491235 Режим доступа: по подписке КНИТУ

11.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Количество экземпляров
О. Третьякова, Человек и его потребности (сервисология) [Прочее] учебное пособие:	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574237 Режим доступа: по подписке КНИТУ

Тюмень : Тюменский государственный университет, 2013	
М. . Удальцова, Л. . Аверченко, Сервисология : человек и его потребности [Учебник] учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по спец. сервиса: Новосибирск : Сибирское соглашение, 2002	2 экз. УНИЦ ФГБОУ ВО «КНИТУ»

11.3. Электронные источники информации

При изучении дисциплины «Сервисология (Человек и его потребности)» предусмотрено использование электронных источников информации:

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ: Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. ЭБС «Лань»: Режим доступа: <https://e.lanbook.com>
3. Образовательная платформа «Юрайт»: Режим доступа: <https://urait.ru/>
4. ЭБС «Znaniium.com»: Режим доступа: <http://znaniium.com/>
5. ЭБС Университетская библиотека онлайн: Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
6. ЭБС IPRbooks: Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
7. ЭБС BOOK.ru : Режим доступа: <https://www.book.ru/>
8. Научная электронная библиотека <https://elibrary.ru/>

УНИЦ
Согласовано

11.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Базы данных

Scopus Доступ свободный: www.scopus.com

Web of Science Доступ свободный: apps.webofknowledge.com

Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» Доступ свободный: www.garant.ru

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Доступ свободный: www.consultant.ru

Журнал «Директор салона красоты». Сайт журнала «Директор салона красоты» - Доступ свободный: <https://www.dirsalona.ru>

Научный журнал «Сервис в России и за рубежом». Сайт журнала «Сервис в России и за рубежом» - Доступ свободный: <http://service-rusjournal.ru>

Научный журнал «Сервис plus». Сайт журнала «Сервис plus» - Доступ свободный: <http://philosoph.ru>

Журнал «Коммерческий директор». Сайт журнала «Коммерческий директор» - Доступ свободный: <https://www.kom-dir.ru>

Портал для малого и среднего бизнеса «Бизнес.ру». Сайт портала «Бизнес.ру» - Доступ свободный: <https://event.business.ru>

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лицензированное программное обеспечение и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства, используемое в учебном процессе при освоении дисциплины «Сервисология (Человек и его потребности)»:

Офисные и деловые программы: ABBYY FineReader 9.0 проф;

Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Russian;

Офисные и деловые программы: MS Office 2007 Professional Russian;

Офисные и деловые программы: MS Office 2010-2016 Standard

Архиватор 7 Zip
Блокнот Notepad
Яндекс Браузер

Учебные аудитории для проведения учебных занятий оснащены оборудованием и техническими средствами обучения:

1. ученические парты, стулья, доска учебная, наглядные пособия, раздаточный материал
2. интерактивная система SMART SBM600i6,

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой:

1. комплект: Ноутбук ASUS X 552/N3540/4Gb/500/DVD/M920 1 Gb предустановленная Windows 64 bit с сумкой, мышкой;
2. компьютер персональный RAY P294 2011 на базе процессора INTEL Core i3-2120 3.3 ГГц, с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом в электронную информационную среду КНИТУ. Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

13. Образовательные технологии

Количество часов занятий, проводимых в интерактивных формах в учебном процессе по дисциплине «Сервисология (Человек и его потребности)» составляет 4 ч.

В процессе освоения дисциплины «Сервисология (Человек и его потребности)» используются следующие образовательные технологии:

- работа в малых группах;
- использование общественных ресурсов: экскурсии, выставки;
- разработка проекта (метод проектов)