

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

«27» января 2023 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 27.01.2023

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

по дисциплине «СЕРВИСОЛОГИЯ (ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ)»

Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Профиль:	Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)
Квалификация выпускника:	Бакалавр
Форма обучения:	Заочная
Институт:	Институт технологии легкой промышленности, моды и дизайна
Кафедра-разработчик:	Кафедра «Сервисные технологии»
Курс; семестр	1; 1, 2

Вид нагрузки	Часы	Зачётные единицы
Лекция	6	0,17
Практическое занятие	8	0,22
Контроль самостоятельной работы	4	0,11
Самостоятельная работа	225	6,25
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 «Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)» на основании учебных планов набора обучающихся 2021 года.

Разработчик программы:

Доцент

В.И. Богданова

---

### **СОГЛАСОВАНО**

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Сервисные технологии», протокол от 12.01.2023 г. № 9.

Директор *Согласовано* Э.Р. Хайруллина

### **УТВЕРЖДЕНО**

Начальник центра УМЦ

*Утверждаю*

Л.А. Китаева

## **1. Цели освоения дисциплины**

Целями освоения дисциплины «Сервисология (Человек и его потребности)» являются:

- а) формирование базовых теоретических и практических основ в области системы знаний о человеке и его потребностях;
- б) определение роли сервиса в развитии, формировании и удовлетворении человеческих потребностей;
- в) обучение практическим навыкам принятия потребительских решений.

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Сервисология (Человек и его потребности)» относится к обязательной части ООП и формирует у обучающихся по профилю «Организация, управление и экономика на предприятиях сервиса (по отраслям)» 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. Предшествующих дисциплин нет

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

1. Деловая этика
2. Менеджмент в сервисе
3. Экономика предприятий сервиса

## **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:**

- основные подходы понимания и описания поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей;
- сервис как социальную систему и как сферу услуг, сущность и классификацию услуг;
- основы организации планирования в процессе сервисной деятельности.

### **Уметь:**

- определять стратегию потребительского спроса;
- организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств;
- анализировать структуру и классификацию потребностей человека.

### **Владеть:**

- навыками прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека;
- навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами, методами выявления

потребностей человека;

- навыками организации процессов сервиса.

#### 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.	Сервисология как наука	1	2				7	Контрольная работа
	<b>Итого по семестру</b>	<b>1</b>	<b>2</b>				<b>7</b>	
1.	Классификация потребностей человека	2	2	5		2	68	Кейс-задача; Контрольная работа
2.	Процесс принятия потребительских решений	2	2	3		2	150	Контрольная работа; Эссе
	<b>Итого по семестру</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>8</b>		<b>4</b>	<b>218</b>	<b>Контрольная работа, Экзамен</b>

#### 5. Содержание лекционных занятий по темам

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
1.	Сервисология как наука	1	Основные понятия сервисологии	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
2.		1	Основные понятия теории потребностей человека	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3.	Классификация потребностей человека	0,5	Модели и теории потребностей человека в классификации потребностей	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
4.		0,5	Потребительские ценности и потребительское поведение	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
5.		0,5	Основные понятия и виды мотивации	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
6.		0,5	Проблемы противоречий личных и общественных потребностей	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
7.	Процесс принятия потребительских решений	0,5	Основные подходы к исследованию человека как потребителя	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
8.		0,5	Факторы потребительского выбора	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
9.		0,5	Модели принятия потребительских решений	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
10.		0,5	Реклама, убеждения, манипуляции общественным сознанием	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	5
	<b>ВСЕГО</b>	<b>6</b>		

## 6. Содержание практических/семинарских занятий

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема занятия	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	4	6
1.	Классификация потребностей человека	1	Основные понятия сервисологии	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
2.		1	Основные понятия теории потребностей человека	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3.		1	Модели и теории потребностей человека в классификации потребностей	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
4.		1	Потребительские ценности и потребительское поведение	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
5.		0,5	Основные понятия и виды мотивации	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
6.		0,5	Проблемы противоречий личных и общественных потребностей	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
7.	Процесс принятия потребительских решений	0,5	Основные подходы к исследованию человека как потребителя	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
8.		0,5	Факторы потребительского выбора	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
9.		1	Модели принятия потребительских решений	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
10.		1	Реклама, убеждения, манипуляции общественным сознанием	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>8</b>		

## 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.	Концепции происхождения человека в аспекте научного подхода	7	подготовка к контрольной работе	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
2.	Материальные потребности как основа мотивации. Потребности, доходы и уровень жизни. Планирование материальных потребностей. Качество жизни	68	подготовка к контрольной работе, решение кейс-задач	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3.	Факторы внешнего и внутреннего влияния на потребителей	100	подготовка эссе, подготовка к контрольной работе	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
4.	Культура сервиса. Разработка стратегии взаимоотношений в процессе удовлетворения потребностей клиента	50	подготовка эссе, подготовка к контрольной работе	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>225</b>		

### 8.1 Контроль самостоятельной работы

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма КСР	Индикаторы достижения компетенции
1	2	3	5	6
1.	Концепции происхождения человека в аспекте научного подхода	1	проверка контрольной работы	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
2.	Материальные потребности как основа мотивации. Потребности, доходы и уровень жизни. Планирование материальных потребностей. Качество жизни	1	проверка кейс-задач, проверка контрольной работы	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
3.	Факторы внешнего и внутреннего влияния на потребителей	1	проверка контрольной работы, проверка эссе	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
4.	Культура сервиса. Разработка стратегии взаимоотношений в процессе удовлетворения потребностей клиента	1	проверка контрольной работы, проверка эссе	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3
	<b>ВСЕГО</b>	<b>4</b>		

### 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
<b>2-й семестр</b>			
Контрольная работа	1	10	16
Эссе	1	13	22
Кейс-задача	1	13	22
Экзамен	1	24	40
<b>Итого</b>		<b>60</b>	<b>100</b>

### 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	<a href="http://www.iprbookshop.ru/83145.html">http://www.iprbookshop.ru/83145.html</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ
В. Г. Черников, Сервисология [Прочее] Учебное пособие для вузов: Москва : Юрайт, 2020	<a href="https://urait.ru/bcode/457367">https://urait.ru/bcode/457367</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ
Даниленко Н.Н., Рубцова Н.В., Сервисология [Прочее] Учебное пособие: Москва : КноРус, 2019	<a href="https://www.book.ru/book/931259">https://www.book.ru/book/931259</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ

### 11.2. Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

<b>Дополнительные источники информации</b>	<b>Количество экземпляров</b>
Велединский В.Г., Сервисная деятельность [Прочее] Учебник: Москва : КноРус, 2021	<a href="https://www.book.ru/book/938870">https://www.book.ru/book/938870</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ
Сетков В.И., Менеджмент [Прочее] Учебное пособие: Москва : КноРус, 2021	<a href="https://www.book.ru/book/936628">https://www.book.ru/book/936628</a> Режим доступа: по подписке КНИТУ
Н. А. Мальшина,, Человек и его потребности [Прочее] учебное пособие для бакалавров: Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021	<a href="http://www.iprbookshop.ru/102281.html">http://www.iprbookshop.ru/102281.html</a> Режим доступа: по подписке 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 «Znanium.com»: Режим доступа: <http://znanium.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

Scopus Доступ свободный: [www.scopus.com](http://www.scopus.com)

Web of Science Доступ свободный: [apps.webofknowledge.com](http://apps.webofknowledge.com)

Справочно-правовая система «ГАРАНТ» Доступ свободный: [www.garant.ru](http://www.garant.ru)

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» Доступ свободный: [www.consultant.ru](http://www.consultant.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

Дополнительное ПО доступное по бесплатной подписке от Microsoft

Офисные и деловые программы: Microsoft Office 365 Версия для студентов  
Офисные и деловые программы: Microsoft Office 365 Версия для преподавателей  
ПО для коллективной работы Microsoft Teams

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

Доска магнитно-меловая Boardsys 100x150 см-1шт, Доска магнитно-маркерная 100?150 см, двусторонняя, на передвижном стенде, Трибуна настольная-1шт, парта ученическая- 22шт., стул-44шт., экран стационарный 200x150 – 1шт., проектор EPSONh555b, Ноутбук SamsungAMDA8-3530MXAPUwithRadeon

Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой:

Доска магнитно-меловая Boardsys 100x150 см -1шт, Доска магнитно-маркерная 100?150 см, двусторонняя, на передвижном стенде, Трибуна настольная-1шт, парта ученическая -10шт.,стул-21шт. , Экран на треноге 178x123- 1шт., Ноутбук ASuSA52J, IntelP2600 DualCore 2133 AmdRadeon.

### **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:

- творческие задания;
- работа в малых группах;
- дискуссия;
- изучение и закрепление нового материала на интерактивной лекции (лекция-беседа, лекция – дискуссия, лекция с разбором конкретных ситуаций, лекция с заранее запланированными ошибками, лекция- пресс-конференция, мини-лекция);
- системы дистанционного обучения;
- обсуждение и разрешение проблем («мозговой штурм», ПОПС- формула, «дерево решений», «анализ казусов», «переговоры и медиация», «лестницы и змейки»);
- метод кейсов.