

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический
университет»
(ФГБОУ ВО «КНИТУ»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УР

А.В. Бурмистров


(подпись)

« 14 » 09 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине **Б1.В.ОД.17 Сервисология (Человек и его потребности)**

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
(шифр) (наименование)

Профиль подготовки Сервис в индустрии моды и красоты

Квалификация выпускника бакалавр

Форма обучения ЗАОЧНАЯ

Институт, факультет ИТЛПМД, ФТЛПМ

Кафедра-разработчик рабочей программы Моды и технологии

Курс, семестр 4/7

	Часы	Зачетные единицы
Лекции	5	0,1
Практические занятия		
Семинарские занятия	7	0,2
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	231	6,4
Форма аттестации (экзамен)	9	0,3
Всего	252	7

Казань, 2018 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 20.10.2015 № 1169 по направлению 43.03.01 Сервис

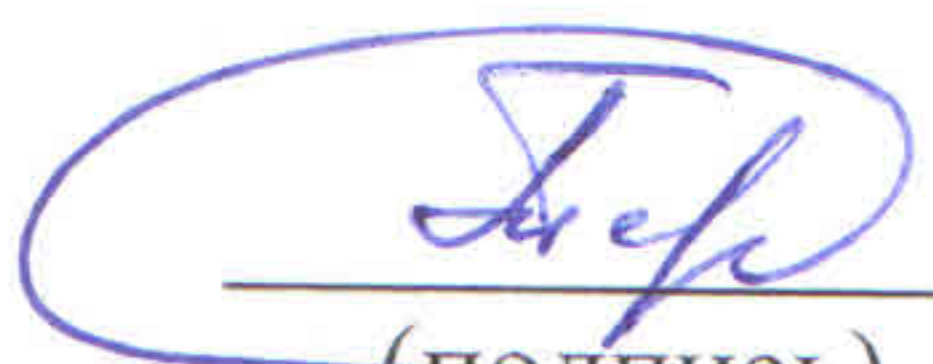
(шифр) (наименование)

для профиля «Сервис в индустрии моды и красоты», на основании учебного плана набора обучающихся 2018 года

Разработчик программы:

Доцент

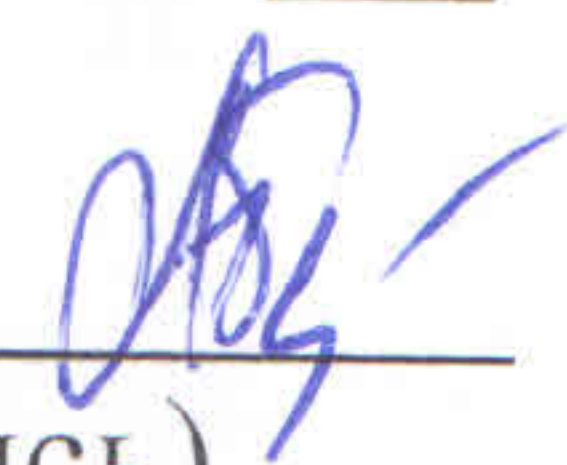
(должность)


(подпись)

Ю.В.Терехина
(Ф.И.О)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры МТ, протокол от 04 09 2018 г. № 1

Зав. кафедрой


(подпись)

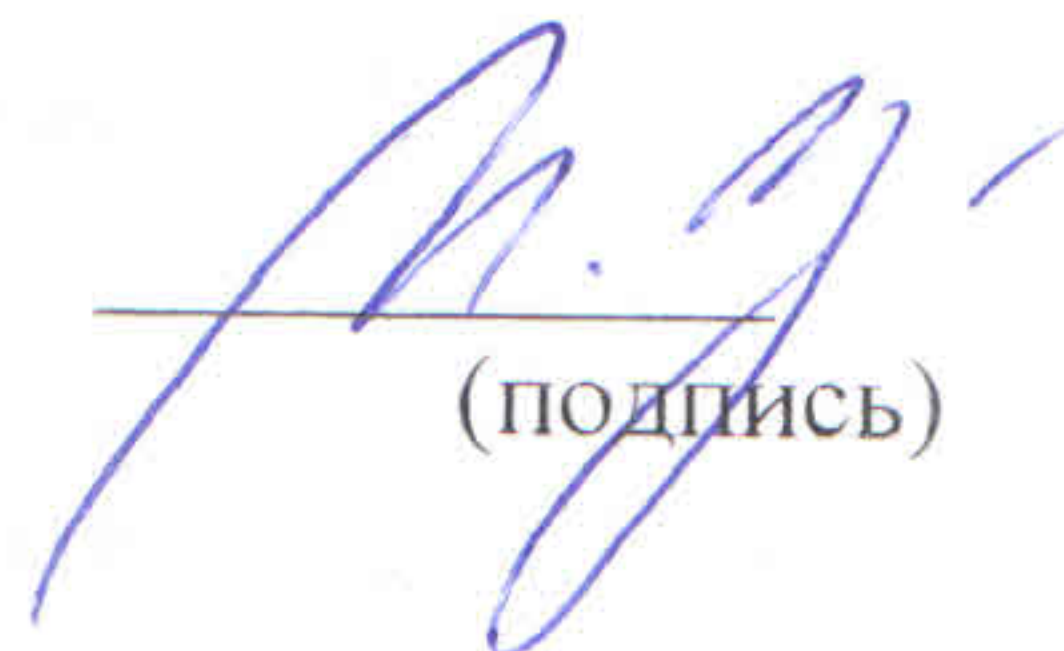
Л.Н.Абуталипова
(Ф.И.О.)

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания методической комиссии ФТЛПМ, к которому относится кафедра-разработчик РП

от 14 09 2018 г. № 1

Председатель комиссии, доцент


(подпись)

М.Р.Зиганшина
(Ф.И.О.)

Нач. УМЦ


(подпись)

Л.А.Китаева
(Ф.И.О.)

1. Цели освоения дисциплины

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

а) дать комплексное представление о человеке и его потребностях, их сущности и структуре;

б) сформировать у будущего бакалавра комплекс знаний, умений и навыков по определению и разработке средств и способов формирования новых потребностей, методов удовлетворения социальных и культурных потребностей на предприятиях индустрии сервиса.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисология (Человек и его потребности)» относится к дисциплинам вариативной части ОП и формирует у бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

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

а) Сервисная деятельность

б) Психологический практикум

в) Культурология / Татарский язык

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

а) Проектирование процесса оказания услуг

б) Идентификация и обнаружение фальсификации товаров / Экспертиза качества продукции и услуг;

Знания, полученные при изучении дисциплины «Сервисология (Человек и его потребности)» могут быть использованы при прохождении технологической практики и выполнении выпускных квалификационных работ могут быть использованы в производственно-технологической и сервисной деятельности по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ОПК-2 – готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-11 - готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

1) **Знать:** а) основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной

активностью человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; б) основные классификации услуг и их характеристики; в) теорию обслуживания.

2) **Уметь:** а) обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; б) ориентироваться в вопросах потребностей человека и общества, актуальных в данное время; в) мотивировать работников сферы обслуживания, стимулировать их и осуществлять контроль за их деятельностью; г) оценивать эффективность сферы сервиса.

3) **Владеть:** а) навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии; б) навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации.

4. Структура и содержание дисциплины «Сервисология (Человек и его потребности)»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 7 зачетных единиц, 252 часа.

№ п /п	Раздел дисциплины	Семестр	Виды учебной работы (в часах)				Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по разделам
			Лекции	Семинар (Практически е занятия, лабораторные практикумы)	Лаборато рные работы	СРС	
1	Человек как биосоциальный феномен	7	1	2		77	Работа на практических занятиях, контрольная работа, собеседование
2	Основные аспекты теории потребностей	7	2	2		77	Работа на практических занятиях, контрольная работа
3	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	7	2	3		77	Работа на практических занятиях, итоговое тестирование
	ИТОГО	7	5	7		231	
Форма аттестации							экзамен

5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируе мые компетенци и
1	Человек как биосоциальный феномен	1	Человек как социально-природное существо	Человеческое бытие: понятие, проблемы, перспективы. Биологическое бытие человека. Социальное бытие человека. Духовное бытие человека.	ОПК-2 ПК-11
2	Основные аспекты теории потребностей	1	Структура и классификация потребностей человека Формирование потребностей	Понятие потребностей. Классификация потребностей и их структура. Формирование потребностей в процессе становления личности. Удовлетворение потребностей и психическое отражение.	ОПК-2 ПК-11

		1	Развитие человека и его потребностей. Теория ценностей	Потребительство и потребление. Общественное воспитание потребностей. Саморазвитие индивида и его потребностей. Саморазвитие индивида и его потребностей. Сущность понятия «аксиология». Становление философской теории ценностей в конце XIX- начале XX веков.	
3	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	2	Роль сферы сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	Возникновение и формирование сферы услуг. Особенности и классификация услуг. Структура и особенности сферы услуг. Взаимодействие сферы сервиса с другими областями общественной жизни. Сервисная деятельность: понятие и виды. Понятие и принципы современного сервиса. Формы и методы удовлетворения потребностей сервисной деятельностью. Специфика сферы сервиса и её места в системе сфер общественной жизни.	ОПК-2 ПК-11

6. Содержание семинарских, практических занятий (лабораторного практикума)

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема семинара, практического занятия, лабораторного практикума	Формируемые компетенции
1	Человек как биосоциальный феномен	2	Цель: рассмотреть представления о человеке как социально-природном существе, его социальная сущность и биологическая природа. Взаимосвязь биологических и социальных факторов в человеке. Человек как индивид и индивидуальность. Личность: понятие, подходы.	ОПК-2 ПК-11
2	Основные аспекты теории потребностей	2	Цель: изучение общей характеристики индивидуальных и общественных потребностей. Человеческие потребности и общественные интересы.	ОПК-2 ПК-11
3	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	2	Цель: проанализировать место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.	ОПК-2 ПК-11
		1	Итоговое тестирование	

7. Содержание лабораторных занятий (не предусмотрено учебным планом)

8. Самостоятельная работа бакалавра

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельную работу	Часы	Форма СРС	Формируемые компетенции
1	Человек как биосоциальный феномен	77	Повторение лекционного материала. Поиск информации для написания реферата	ОПК-2 ПК-11
2	Основные аспекты теории потребностей	77	Повторение лекционного материала, подготовка по вопросам собеседования	ОПК-2 ПК-11
3	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	77	Повторение лекционного материала, подготовка к практической работе Итоговое тестирование	ОПК-2 ПК-11

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 рейтинговой системе.

При изучении дисциплины предусматривается выполнение реферата, тестирования, работы в рамках практических занятий, собеседование. За эти контрольные точки студент может получить минимальное (36 б.) и максимальное (60 б.) количество баллов (см. таблицу).

В результате за семестр, в ходе изучения дисциплины он может набрать максимально 60 баллов. Рейтинговая оценка формируется на основании текущего и промежуточного контроля.

По дисциплине «Сервисология (Человек и его потребности)» итоговой формой отчетности является экзамен. За экзамен можно получить минимально 24, максимально – 40 баллов.

Оценочные средства	Кол-во	Min, баллов	Max, баллов
Работа на практических занятиях	5	12	20
Собеседование	1	6	10
Контрольная работа	2	6	10
Итоговое тестирование	1	12	20
Экзамен		24	40
Итого:		60	100

10. Информационно-методическое обеспечение дисциплины

10.1 Основная литература

При изучении дисциплины «Человек и его потребности» в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу.

Основные источники информации	Кол-во экз.
1. Таранова И.В. Сервисология .— Ставрополь ; Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет : Издательство "АГРУС", 2013 .— 296 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/go.php?id=51 4626 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Генкин Б. М. Человек и его потребности: Учебное пособие / Б.М. Генкин. - М.: Норма: НИЦ Инфра-М, 2013. - 256 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=376706 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Сервисология (Человек и его потребности) : учебное пособие / Л.А. Бурняшева, Т.А. Кольчугина, Е.Н. Гончарова. — Москва : КноРус, 2017. — 424 с.	ЭБС «BOOK» https://www.book.ru/book/926411/view2/1 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2017. — 219 с.	ЭБС «BOOK» https://www.book.ru/book/920197/view2/1 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

10.2 Дополнительная литература

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1. Ермаков Л. Н. Человек в биосфере: Учебное пособие / Л.Н. Ермаков. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 206 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=368478 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
2. Звиревич В. Т. Античная антропология : от	ЭБС «Университетская

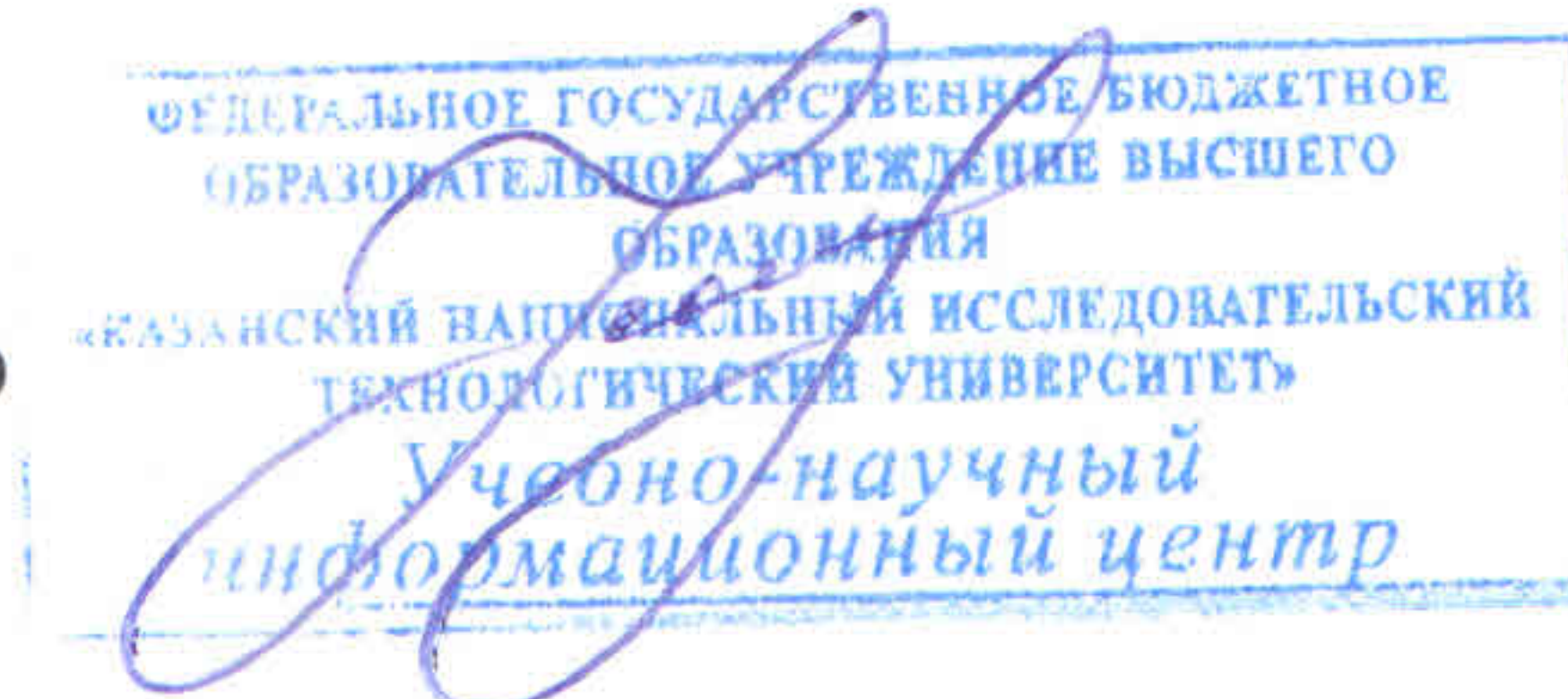
героя-полубога до «человечного человека» / В.Т.Звиревич (науч.ред. С.П.Пургин). – Екатеринбург : Изд-во Уральского уни-та, 2011 – 244 с.	библиотека Онлайн» http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=240470 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
3. Помигуева Е. А.Философские концепции человека: учебное пособие. – Таганрок : Изд-во ТТИ ЮФУ, 2010 г. – 60 с.	ЭБС «Университетская библиотека Онлайн» http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=241160 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
4. Чекмарева Г.В. Человек и его потребности [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Г.В. Чекмарева. — Электрон. текстовые данные. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2010. — 56 с.	2 экз. в УНИЦ КНИТУ
5. Шиповская Л. П. Человек и его потребности: Учебное пособие / Л.П. Шиповская. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011 – 432 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=263409 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
6. Человек и его потребности. Учебник / Назиров А.Э. – СПб. : ИЦ «Интермедия», 2012 г. – 439 с.	ЭБС «Университетская библиотека Онлайн» http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=93295 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ
7. Шагиева Р. В. Человек в правовой сфере: личностно-деятельностный подход: Монография / Р.В. Шагиева, В.Н. Казаков. - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 208 с.	ЭБС «Znanium.com» http://znanium.com/bookread2.php?book=496829 Доступ из любой точки интернета после регистрации с IP-адресов КНИТУ

10.3 Электронные источники информации

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

1. Электронный каталог УНИЦ КНИТУ – Режим доступа: <http://ruslan.kstu.ru/>
2. Научная Электронная Библиотека (НЭБ) – Режим доступа: <http://elibrary.ru>
3. ЭБС «Znanium.com» - Режим доступа: <http://znanium.com/>
4. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>
5. ЭБС «BOOK» - Режим доступа: [http://www.book.ru /](http://www.book.ru/)

Согласовано:
Зав.сектором ОКУФ



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

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

12. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля).

Освоение дисциплины предполагает использование аудитории для проведения практических аудиторных занятий с необходимым оборудованием и мебелью, медиа-оборудованием: (проекционная аппаратура, экран, доска, компьютер для ввода информации на проекционный аппарат).

13. Образовательные технологии

По дисциплине «Сервисология (Человек и его потребности)» предусмотрено учебным планом 3 интерактивных лекционных и 4 интерактивных практических занятий.

Основные интерактивные формы проведения учебных занятий в рамках данной дисциплины:

- работа в малых группах;
- изучение и закрепление нового материала на интерактивной лекции (лекция-беседа, лекция с разбором конкретных ситуаций).