

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ОД.02.Сервисология

на 144 часа(ов), 4 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 44.03.04 – Профессиональное обучение (по отраслям)

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Сервис (для набора 2014, 2015)

Форма обучения очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Формирование у студентов комплексного подхода к пониманию сущности человека, восприятия индивида как целостности, изучение индивидуальных психофизиологических особенностей человека как основы запросов и потребностей человека.

Задачи изучения дисциплины:

- сформировать представление о сервисологии на уровне концептуальных обобщений;
- изучить теоретические методологические основания формирования науки о сервисе – сервисологии;
- определить место и роль сферы услуг в формировании новой системы общественного устройства;
- рассмотреть сервисологию как процессно-технологическое осмысление феномена сервиса и выстроить модели сервисного процесса.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина «Сервисология» изучается во 2 семестре и является предшествующей для следующих дисциплин «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Основы предпринимательской деятельности в сервисе», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса» и др.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетных(ые) единиц(ы), 144 часов.

Очная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
	2 семестр	
Общая трудоемкость		144
Аудиторные занятия, в т.ч.	51	51
лекционные (ЛК)	17	17
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	34	34
лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	57	57
Форма промежуточной аттестации в семестре	Экзамен	36
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОК-1	Способностью использовать основы философских и социогуманитарных знаний для формирования научного мировоззрения
ОК-5	Способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ПК-11	Способностью организовывать учебно-исследовательскую работу обучающихся

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: 1. Предмет и объект сервисологии. 2. Элементы философских и социогуманитарных знаний по проблеме сущности человека. 3. Необходимость системного подхода к проблеме сущности человека. 4. Правила организации работы команды.
	Стандартный: 1. Концепции взгляда на потребности человека. 2. Базовые основы философских и социогуманитарных знаний по проблеме сущности человека. 3. Потребности человека в аспекте современных психологических теорий личности. 4. Особенности и основы организации работы командной работы.
	Эталонный: 1. Историю развития сервиса. 2. Основы философских и социогуманитарных знаний для формирования научного мировоззрения. 3. Основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности. 4. Основные потребности потребителя в процессе сервисной деятельности.

Уметь	Пороговый: 1. Анализировать научно-техническую информацию по основам сервиса. 2. Использовать элементы философских и социогуманитарных знаний в процессе изучения потребностей. 3. Анализировать психические, физиологические особенности человека. 4. Нести ответственность за результаты совместной работы.
	Стандартный: 1. Систематизировать научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта по основам сервиса. 2. Использовать базовые основы философских и социогуманитарных знаний в процессе изучения потребностей. 3. Оценивать психические, физиологические особенности человека. 4. Внести ощутимый вклад в работу коллектива. 5. Организовывать учебно-исследовательскую работу обучающихся
	Эталонный: 1. Следить за обновлением научно-технической информации и зарубежным опытом по основам сервиса. 2. Основы философских и социогуманитарных знаний в процессе изучения потребностей. 3. Исследовать социально-психологические особенности потребителя. 4. Правильно распределять функциональные обязанности; понимает необходимость совместной деятельности во взаимодействии с другими.
Владеть	Пороговый: 1. Приемами формирования научного мировоззрения. 2. Приемами изучения личности потребителя. 3. Методами выявления социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий.
	Стандартный: 1. Методами формирования научного мировоззрения. 2. Методами исследования системы потребностей человека, их динамики и формирования. 3. Технологиями взаимодействия с индивидами имеющими социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия. 4. Технологией учебно-исследовательскую работы.
	Эталонный: 1. Технологиями формирования научного мировоззрения. 2. Технологиями мотивации потребителя с учетом их темперамента, характера, типологии. 3. Технологиями конструктивного взаимодействия.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Сервисология как наука: потребности человека в исторической ретроспективе.	26	4	8		14
2	2	Современная философская антропология и современные науки о человеке.	28	5	8		15
3	3	Психика человека: психологические теории личности.	27	4	9		14
4	4	Психологическая культура сервиса: модели принятия потребительских решений.	27	4	9		14
Итого			108	17	34	0	57

3.2. Лекционные занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Религиозно-философские учения Древней Индии и Древнего Китая о человеке и его потребностях. Античная философия о человеке и его потребностях. Учения софистов, гедонистов, стоиков, конизм. Средневековая христианская концепция человека и его потребностей. Новоевропейские концепции человека.
2	2	Современный системный подход к проблеме сущности человека: основные факторы антропогенеза Направления и школы современной философской антропологии. Концепции личности в научном познании (Т. Мальтус, Ч. Дарвин, социалдарвинизм и др.)
3	3	Психологические теории личности о потребностях человека: психоанализ З. Фрейда Теория личности А. Адлера, аналитическая теория К. Юнга о человеке и его потребностях, гуманистическая теория личности Э. Фромма. Иерархическая теория А. Маслоу. Пирамида потребностей.
4	4	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей: сервис как система услуг. Выявление потребностей человека, комплексный характер принятия решений потребителем. Личностные (внутренние) факторы влияния на поведение потребителя. Внешние факторы влияния на поведение потребителя.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Базовые потребности человека в основополагающих религиозно-философских учениях Востока: буддизм, конфуцианство, даосизм. Проблема разумности человеческих потребностей в этической философии Античности (потребности в учениях софистов: Сократ. Платон, Диоген; философы-гедонисты о наслаждении тела и духа: Аристипп, Эпикур; классификация потребностей Эпикура; стоицизм как образ жизни). Новоевропейские концепции человека: гуманизм, рационализм, просвещение. Гуманизм Возрождения: новая концепция человека (античные истоки Возрождения: пантеизм, антропоцентризм). Новоевропейский рационализм о примате разума в человеческом существовании. (Т. Гоббс, Ф. Бэкон, Д. Локк, Р. Декарт, Ж. Ламетри). Проблема индивида и социума в концепциях философии Просвещения (Ш. Монтескье. Ф. Вольтер, Ж.Ж. Руссо. Д. Дидро). Проблема всеобщего равенства и регулирования потребностей в учениях социалистов-утопистов (Т. Мор, Т. Кампанелла). Проблема свободы и необходимости: категорический императив Канта.
2	2	Проблема свободы и необходимости в концепциях Я. Бердяева. Самопознание как высшая потребность. Творчество как высшая потребность: Н. Бердяев о преодолении биологической связанности человека: Современные научные гипотезы о происхождении человека: дарвинизм и неodarвинизм. Человек и человекообразные приматы: сходство и различия. Пять односторонних (по М. Шелеру) концепций человека. Исходные категории современных антропологических концепций: экзистенция, жизнь, личность (персона), практика, опыт, бессознательное. Экзистенциализм о подлинности и неподлинности человеческого существования. Персонализм как личностный способ существования и наивысшая форма бытия человека.
3	3	Психологические теории личности: психоанализ З. Фрейда как исходное учение. Структура психики человека: «Я» - «сверх-я» - «оно». Удовлетворение потребностей как компромисса «принципа удовольствия» и «принципа реальности». Индивидуальная теория личности Альфреда Адлера. Детский опыт и свободная (природная) активность как основа личности. Самопознание как признание ошибок и осознание подлинных потребностей. Психологические теории личности: К. Юнг. Структура личности (психики) человека. Учение об архетипах. Индивидуализация личности как самореализация и осознание подлинных потребностей. Гуманистическая теория личности Э. Фромма. Социальные типы характера: непродуктивные и продуктивные типы. Способность к творческому самовыражению как высшая потребность продуктивного типа личности.

4	4	Пирамида потребностей Маслоу. Престижное потребление и самореализация индивида. Причины редкой самореализации личности. Психологическая культура сервиса. Соотношение деятельности продавца и темперамента покупателя. Особенности темперамента продавца. Общение покупателя и продавца в зависимости от типа личности. Актуальные проблемы теории потребностей и культуры сервиса в современном мире. Три канала общения продавца и покупателя: вербальный, звуковой, визуальный. Учет индивидуально-психологических особенностей клиентов при выборе оптимальной тактики их обслуживания. Уровень сформированности психологических знаний, умений и навыков работников сервисной сферы.
---	---	--

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Очная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Виды бытия человека. Биологическое бытие человека. Духовное бытие человека. Социальное бытие человека.	Конспект Электронная презентация
2	2	Культурные факторы, определяющие потребности человека. Социальные факторы, определяющие потребности человека. Демографические факторы, определяющие потребности человека.	Конспект Электронная презентация
3	3	Материальные потребности. Социальные потребности. Духовные потребности.	Сообщение
4	4	Тип потребления доиндустриального общества. Тип потребления индустриального общества. Тип потребления «общества массового потребления». Тип потребления постиндустриального общества.	Сообщение

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
1	1	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
1	1	Семинар	Работа в группах	2

2	2	Лекция	Проблемная лекция	2
2	2	Семинар	Подготовка электронных презентаций	2
3	3	Лекция	Лекция с использованием презентаций	2
3	3	Семинар	Подготовка электронных презентаций	4
4	4	Лекция	Проблемная лекция	2
4	4	Семинар	Решение профессиональных ситуаций	4

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1. Введение в специальность. История сервиса: учеб. пособие/ Аманжолова Дина Ахметжановна [и др.]. - Москва: Альфа-М : ИНФРА-М, 2009. - 384 с.
2. Садохин А.П. Сервисология: человек и его потребности : учеб. пособие / Садохин А.П.. - Москва: Омега-Л, 2010. - 141с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1. Березовая Л.Г. История туризма и гостеприимства: учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 477 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/3456235F-3174-48C1-8FE9-4B2CCEDE4988>
2. Неретина Т.Г. Основы сервисной деятельности. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М.: ФЛИНТА, 2014. — 168 с. — Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/doc/ISBN9785976514157-SCN0000/000.html>
3. Оганян К.М. Философия человека: учебник для академического бакалавриата / К. М. Оганян. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 150 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/A200BF69-0131-4067-8A26-53550B1CD831>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

1. Устюжина А.Ю. Сервисная деятельность: учеб. пособие /А.Ю. Устюжина. - Чита: ЗабГУ, 2016. 147 с.
2. Чудновский А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учеб. пособие / Чудновский Алексей Данилович, Жукова Марина Александровна. - Москва : Федеральное агенство по туризму, 2014. - 304 с.
3. Шиповская Л.П. Человек и его потребности : учеб. пособие / Шиповская Л.П. - Москва: Альфа-М : Инфра-М, 2011. - 432с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1. Васильева И.В. Психодиагностика [Электронный ресурс]: учебное пособие / И.В. Васильева. — 2-е изд., стер. — М.: ФЛИНТА, 2013. 252 с. — Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/doc/ISBN9785976517110-SCN0000/000.html>

2. Крюков В.В. Философия: учебник для академического бакалавриата / В. В. Крюков. — 4-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 213 с. — Режим доступа: <https://biblio-online.ru/viewer/2E09B1DE-EE02-4B6D-88FE-60BFAC48EB4A>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».
<https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»
<http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»
<http://www.trmost.com/> Электронно-библиотечная система «Троицкий мост»
<http://diss.rsl.ru/> Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки.
<https://elibrary.ru/> Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
<http://www.edu.ru> Федеральный портал «Российское образование»
<http://ecsocman.hse.ru/> Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»
<http://vestniknews.ru> Вестник образования России
<http://www.glossary.ru/> Тематические толковые словари
<https://dic.academic.ru/> Словари и энциклопедии
<http://www.nlr.ru/> Российская национальная библиотека
<https://www.prlib.ru/> Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина
<http://www.rgub.ru/> Российская государственная библиотека для молодежи
<http://www.shpl.ru/> Государственная публичная историческая библиотека России
<http://www.gpntb.ru/> Государственная публичная научно-техническая библиотека России
<http://www.gnpbu.ru/> Государственная научная педагогическая библиотека им. Ушинского
<http://www.rasl.ru/> Библиотека Российской Академии наук
<http://www.benran.ru/> Библиотека по естественным наукам
<http://rvb.ru/> Русская виртуальная библиотека

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-100.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы

Комплект специальной учебной мебели.

Доска меловая.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран, переносная акустическая система.

Интерактивная система Smart.

Копировальное устройство.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-315.

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), научно-исследовательской работы, самостоятельной работы.

Компьютерный класс.

Комплект специализированной учебной мебели.

Доска аудиторная меловая.

Комплект ПЭВМ - 8 шт.

Мультимедийное оборудование: переносной ноутбук, переносной проектор, переносной экран, переносная акустическая система.

Доступ к сети интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации

672000, г. Чита, ул. Бабушкина, 129, ауд. 14-102.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования

Комплект специализированной учебной мебели. Специализированная мебель для хранения литературы.

Комплект ПЭВМ – 1 шт., проектор – 2 шт., плоттер – 1 шт., ноутбук – 2.

Методическая литература, периодика кафедры

Учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Доступ к сети Интернет и обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Практика преподавания дисциплины демонстрирует тот факт, что, несмотря на доступность необходимой информации по дисциплине (наличие учебников, учебных и учебно-методических пособий и печатном виде, в ЭБС, возможность получения информации из ресурсов сети интернет и т.д.), серьезные затруднения у студентов вызывают анализ, синтез, систематизация материала, а также выделение в нем принципиальных и существенных аспектов, отвечающим современным научным концепциям и подходам.

В связи с этим основным источником теоретического материала по дисциплине выступают лекции, посещение которых является обязательной составляющей успешного освоения дисциплины.

Для эффективного освоения материала дисциплины необходимым является выполнение следующих требований:

- обязательное посещение всех лекционных и практических занятий, способствующее системному овладению материалом курса;
- все вопросы соответствующих разделов и тем по дисциплине необходимо фиксировать (на любых носителях информации);
- обязательное выполнение домашних заданий является важнейшим требованием и условием формирования целостного и системного знания по дисциплине;
- обязательность личной активности каждого студента на всех занятиях по дисциплине;
- в случаях неясности каких-либо вопросов, обсуждаемых на занятиях, необходимо задать соответствующие вопросы преподавателю, а не оставлять их непонятыми;
- в случаях пропусков занятий по уважительным причинам студентам предоставляется право подготовки и представления заданий и ответов на вопросы изученного материала, с расчетом на помощь преподавателя в его усвоении;
- в случаях пропусков без уважительной причины студент обязан самостоятельно изучить соответствующий материал;
- необходимым условием является самостоятельность и инициативность студентов при контроле набора баллов по дисциплине для успешного прохождения промежуточной аттестации.

Порядок организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- самостоятельный поиск, обработку (анализ, синтез, обобщение и систематизацию), адаптацию необходимой по дисциплине информации;
- выполнение заданий для самостоятельной работы;
- изучение и усвоение теоретического материала, представленного на лекционных занятиях и в соответствующих литературных источниках (рекомендуемая основная и дополнительная литература);
- самостоятельное изучение отдельных вопросов курса;
- подготовка к практическим и семинарским занятиям, в соответствии с рекомендациями преподавателя (выполнение конкретных заданий, соответствующие организационные

действия и т.д.).

Как правило, организация самостоятельной работы предполагает:

- постановку цели;
- составление соответствующего плана;
- поиск, обработку информации;
- представление результатов работы.

Методические рекомендации при подготовке к практическим занятиям

Для повышения эффективности проведения практических занятий необходимо учитывать все рекомендации по подготовке к ним, которые даются преподавателем в начале каждого модуля (формулируются соответствующие задания, проблемно-ориентированные вопросы, представляются рекомендации по методике организации различных форм проведения занятий и т.д.). Определенные формы и методы работы на занятиях требуют предварительной самостоятельной подготовки студентов. Поэтому необходимо фиксировать все рекомендации преподавателя по подготовке к занятиям.

Для эффективного освоения материала дисциплины в ходе практических занятий необходимо выполнение следующих требований:

- четко понимать цели предстоящих занятий (предварительно формулируются преподавателем);
- владеть навыками поиска, обработки, адаптации и презентации необходимого материала;
- уметь четко формулировать и отстаивать собственный взгляд на рассматриваемые проблемные вопросы, который необходимо подкреплять адекватной аргументацией;
- уметь выделять и формулировать противоречия по рассматриваемым проблемам, понимая их источники;
- владеть навыками публичного выступления (логично, ясно и лаконично излагать свои мысли; адекватно оценивать восприятие и понимание слушателями представляемого материала; отвечать на задаваемые вопросы; приводить адекватные и убедительные аргументы в защиту своей позиции и т.д.);
- уметь критически оценивать собственные знания, умения и навыки в динамике в сравнении с таковыми у других, с целью раскрытия дополнительных возможностей их развития;
- при подготовке к занятиям обязательно изучить рекомендуемую литературу;
- оценить различные точки зрения на проблемные вопросы нескольких исследователей, а не ограничиваться рассмотрением позиции одного автора;
- при формулировке собственной точки зрения предусмотреть убедительную ее аргументацию и возможность возникновения спорных ситуаций;
- владеть навыками работы в команде (при выполнении определенных заданий, предполагающих работу в микрогруппах, при проведении ролевых игр, дискуссий и т.д.).

Семинар – вид практических занятий, предусматривающий самостоятельную проработку студентами отдельных тем и проблем с содержанием учебной дисциплины и последующим представлением и обсуждением результатов этого изучения (в различных формах). Семинары представляют собой своеобразный синтез теоретической подготовки студентов с практической. Основной дидактической целью семинаров выступает оптимальное сочетание лекционных занятий с систематической самостоятельной учебно-познавательной деятельностью студентов.

Методические рекомендации при подготовке индивидуальных сообщений (докладов)

Данный вид учебно-познавательной деятельности требует от студентов достаточно высокого базового уровня подготовки, большой степени самостоятельности и целого ряда умений и навыков серьезной интеллектуальной работы.

Работа по подготовке индивидуальных сообщений и докладов предполагает достаточно длительную системную работу студента, а также в случае необходимости консультативную помощь преподавателя.

Работа должна быть тщательно продумана, спланирована и разделена на соответствующие этапы, каждый из которых требует целого ряда определенных умений и навыков:

- определение и формулировка темы сообщения или доклада (либо осмысление темы, сформулированной преподавателем в соответствующих случаях);
- составление плана с использованием анализа, синтеза, обобщения и логики построения изложения материала;

- определение источников информации;
- работа с источниками научной информации (подбор, анализ, обобщение, систематизация, адаптация и т.д.);
- формулировка основных обобщений и выводов по результатам анализа изученного материала.

Структура сообщения (доклада) может обоснованно варьировать, но в большинстве случаев она предполагает наличие следующих частей: вступления (обозначение актуальности и постановка проблемы), основной части (обзор различных точек зрения на проблему и ее решение), заключения (формулировка соответствующих обобщений, выводов, предположений и перспектив), а в соответствующих случаях – перечня используемых источников информации.

Разработчик/группа разработчиков: Устюжина Алена Юрьевна, доцент кафедры ТМПОСиТ

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2017 г. № 16)**