АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.13 СЕРВИСОЛОГИЯ

Автор:

Д.э.н., профессор кафедры сервиса Г.М. Дехтярь

Код и наименование направления подготовки, профиля:

43.03.01 Сервис, «Сервис транспортных средств»

Квалификация (степень) выпускника:

Бакалавр

Цель освоения дисциплины:

Сформировать компетенцию в области создания системы знаний о человеке и его потребностях, выявления этих потребностей, средствах, и способах формирования новых потребностей в сервисах, методах удовлетворения социально-культурных потребностей потребителя услуг, личности, общества, государства.

План курса:

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем
Тема 1	Человекознание – система наук о человеке. Представление о человеке как социально-природном существе.	Проблема уникальности человека. Место человека в иерархии живых существ. Отличительные признаки человека. Дуальность природы человека. Единство биологического и социального. Человек как существо разумное. Природа и сущность человека и его потребностей. Развитие представлений о человеке в философии. Комплексный подход к исследованию человека как целостности.
Тема 2	Проблема потребностей и ее значение в человекознании. Основные аспекты теории потребностей.	Потребности и условия жизни человека. Сложность человека и его потребностей. Философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущность человека. Индивидуальные основные потребности и психофизиологические возможности человека. Общая характеристика индивидуальных и общественных потребностей. Потребности и деятельность человека.
Тема 3	Структура и классификация потребностей человека.	Потребности в структуре личности и ее образе жизни. Потребности уровня жизни и качества жизни. Классификация потребностей человека в психологии. Основные потребности человека. Теории мотивации личности по З. Фрейду и А. Маслоу. Структура потребностей по А. Маслоу. “Общепринятая” классификация.

№ п/п	Наименование тем	Содержание тем
Тема 4	Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности. Теория ценностей.	Понятие "интерес". Общественный и индивидуальный интерес. Групповые, клановые интересы и их роль в формировании потребностей группы. Формирование способностей - объективная предпосылка удовлетворения потребностей. Классические научные идеи духовно-культурной деятельности, культурного творчества, социоприродных измерений человека.
Тема 5	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.	Сервис как система услуг. Выявление потребностей человека. Потребности и мотивы. Индивидуальность восприятия. Внешние факторы влияния на поведение потребителя. Семья.

Формы текущего контроля и промежуточной аттестации:

В ходе реализации дисциплины «Сервисология» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

– при проведении занятий лекционного типа:
метод проблемного изложения, фронтальные и комбинированные опросы

– при проведении занятий семинарского типа:
- коллоквиум;
- деловая игра;
- психологический тест Люшера;
- эссе.

Зачет в виде устного собеседования и решение ситуации (по результатам предварительного психологического тестирования с помощью теста Люшера каждый студент должен разработать перечень услуг для удовлетворения собственных потребностей).

Основная литература:

1. Чулков В.О. Инновации в сервисе. Использование инфографии. СОЛОН-ПРЕСС, 2014. http://www.iprbookshop.ru/26916
2. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность. Дашков и К, 2012. http://www.iprbookshop.ru/4968