

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина Б3.Б.1 Сервисология

Семестр: 3

Количество часов: 144

Количество зачетных единиц: 4

Промежуточная аттестация: экзамен

Место дисциплины в структуре ООП:

Дисциплина «Сервисология» относится к циклу профессиональных дисциплин и является базовой частью общепрофессиональных дисциплин. Изучение дисциплины базируется на знаниях и умениях, полученных при изучении дисциплин «Социология», «Экономика», «Психология», «Философия». Освоение дисциплины необходимо как предшествующее при изучении следующих дисциплин: «Технологии сервиса на производстве», «Профессиональная этика и этикет», «Сервисная деятельность».

Цель и задачи освоения дисциплины: Целью освоения дисциплины является формирование системы знаний о человеке и его потребностях. Комплексный подход к пониманию сущности человека; восприятия индивида как целостности; создание системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования потребностей на основе феномена и инновационных процессов и явлений, происходящих в сфере производственного сервиса.

Освоение дисциплины способствует подготовке выпускника к решению следующих задач профессиональной деятельности:

- в области сервисной деятельности:

основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимность с социальной активностью личности;

- в области производственно-технологической деятельности:

современные принципы организации технологических процессов в производственном сервисе;

- в области организационно-управленческой деятельности:

основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса; структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;

- в области научно-исследовательской деятельности:

использовать и разрабатывать стандарты и нормативную документацию, разрабатывать методики поведения и влияния на потребителей услуг с учетом их потребностей.

Содержание дисциплины:

Потребности и условия жизни человека. Сложность человека и его потребностей. Философское видение потребности в ракурсе бытия и сущность человека. Индивидуальные основные потребности. Психофизиологические возможности человека. Общая характеристика индивидуальных и общественных потребностей.

Потребности и деятельность человека. Человеческие потребности и общественные. Потребности человека в общении и самореализации, собственности и статусе.

Проблема уникальности человека. Роль философии в комплексном изучении человека. Отличительные признаки человека. Дуальность природы человека биологического и социального. Происхождение человека, естественное и сверхестественное. Религиозные интерпретации антропогенеза.

Антропогенез как часть эволюции человека с животным в концепциях В.Ф.Поршнева: сверхживотное и человек; З. Фрейда: «испытывающие раскаяние»; Э. Кассирера: - «человек- символическое животное». Природа и сущность его потребностей.

Комплексный подход к исследованию человека как целостности. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека. Человеческая индивидуальность: наследственность и среда. Наследственное и социальное в человеке и его потребностях.

Значение понятий индивид, личность, человек в решении проблемы потребностей. Проблема индивидуального и социального смысла жизни. Смысл и ценности жизни. Потребности человека в любви. Искусство жизни как потребность человека и как состояние души. Потребность человека в личном общении. Потребности и культуры.

Философы Древнего мира и Средневековья о человеческих потребностях (Гераклит, Демокрит, Аристотель, Платон, Сократ, Протагор, Эпикур, гедонизм Аристиппа, антигедонизм Сеннеки). Философы – теологии Августин, Фома Аквинский. Философы Нового Времени и мыслители Просвещения о сущности потребностей. Новое Время (Ф.Бэкон, Т.Гоббс, этическое учение Д.Локка). Буржуазная классическая политика о потребностях и потреблении (А.Смит, Д. Рикардо). Просветители половины восемнадцатого века (Монтесье, Вольтер, Руссо, П.Гольдах).

Немецкая классическая философия (И.Кант, идеалистическая философия Гегеля, Людвиг Фейербах: содержание и функции потребностей). Мыслители о потребностях человека (М.В. Ломоносов, Н.Г.Чернышевский и другие). Потребности в личности и ее образе жизни. Потребности уровня жизни и качества жизни. Классификация потребностей в психологии. Теория мотивации личности по З. Фрейду и А.Маслоу.

Понятие «потребность», классификация потребностей. Структура потребностей, динамика потребностей. Средства и способы удовлетворения потребностей. Понятие интерес, стимул, мотив, индивид. Коллективные потребности. Процесс удовлетворения потребностей. Естественные

(витальные потребности). Потребности в пище, жилище, жизненно важные потребности организма, сексуальные потребности.

Материальные потребности как основа мотивации. Потребности, доходы и уровни потребностей. потребность в созерцании природы. Религиозная духовность и светская духовность. Способы удовлетворения духовных потребностей. потребность в общении, самоутверждение в коллективе, в обществе. Рекреационные потребности. Потребности в туристском продукте.

Биологические и социальные потребности. Зависимость потребностей от уровня развития общества и условий деятельности. Потребности социальных групп общества. Основные факторы, влияющие на процесс формирования потребностей человека.

Ценность и истина. Ценность и полезность. Ценности социальных групп – правовые, политические. Эстетические и нравственные ценности индивидуального субъекта. Два уровня нравственных ценностей: межличностный и личностно-коллективный. Иерархия ценностей в социокультурном пространстве.

Потребление и проблема развития потребностей человека. Социальный способ рождения новой потребности. Потенциал развития потребностей в сфере услуг.

Потребность как стимул развития. Роль взаимоотношения процесса производства и процесса потребления в формировании потребностей человека.

Удовлетворение потребностей как процесс потребления. Формирование новых потребностей.

Сервис как система услуг. Выявление потребностей человека. Комплексный характер принятия решений потребителем, процесс принятия решения. Личностные факторы влияния на поведение потребителей, роль внутреннего «Я».

Потребности и мотивы. Внешние факторы влияния на поведение потребителей. Авторитеты и культура, влияющие на поведение потребителей.

Инфраструктура обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания. Социальная и экономическая зависимость различных видов обслуживания. Жизненно-стилевые группы их зависимость от обслуживания. Потребители с высокими запросами.

Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Основные методы обслуживания населения.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен обладать следующими общекультурными (ОК) и профессиональными (ПК) компетенциями: ОК-1; ОК-18; ПК-1; ПК-2; ПК-11; ПК-13.

Образовательные технологии:

Дисциплина предполагает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: деловая игра; коллоквиум; доклад, сообщение; поисковую работу в Интернете.

Краткое описание указанных технологий:

Деловая игра

Данная форма используется с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Деловая игра проводится по окончании изучения раздела «Способы и средства удовлетворения человека» Студентам выдается задание и план подготовки. Участники игры разбиваются на группы по 3-4 человека. Составляют план задания и предоставляют группе для обсуждения.

Коллоквиум

Данная форма используется как средство усвоения учебного материала по темам дисциплины. Проведение организовано как учебное занятие в виде собеседования преподавателя со студентами.

Доклад, сообщение

Данная форма используется как продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по предоставлению полученных результатов решения определенной учебно-исследовательской темы. В заключении проводится обсуждение по теме доклада. Доклады и сообщения предлагаются по всем темам дисциплины.

Поисковая работа в Интернете

Данная форма используется при изучении студентами тем курса по разделу «Способы и средства удовлетворения человека»

(студенты самостоятельно находят и обрабатывают необходимый материал по заданной теме, готовят медиа-презентации, включая видеоматериалы, и представляют для обсуждения в группе), а также при написании курсовых работ и проведении успешными студентами мини-исследований по какой-либо проблеме с целью презентации результатов исследований на ежегодных внутривузовских студенческих научно-практических конференциях.

Составитель: Н.И. Рыжова, кафедра социально-культурного сервиса и туризма