

Документ подписан простой электронной подписью  
 Информация о владельце:  
 ФИО: Худин Александр Николаевич  
 Должность: Ректор  
 Дата подписания: 27.01.2021 12:02:44  
 Уникальный программный ключ:  
 08303ad8de1c60b9875b1de70d3acbd09a25da14314153b27aaf0ee37e75fa19

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
 "Курский государственный университет"**

**Кафедра профессионального обучения и методики преподавания технологии**

**УТВЕРЖДЕНО**

протокол заседания  
 Ученого совета от 24.04.2017 г., №10

**Рабочая программа дисциплины  
 Сервисология**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки: Сервис автотранспортных средств

Квалификация: бакалавр

Индустриально-педагогический факультет

Форма обучения: очная

Общая трудоемкость 5 ЗЕТ

Виды контроля в семестрах:  
 экзамен(ы) 2

курсовая работа 2

**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	2 (1.2)		Итого	
	Неделя			
Неделя	18			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	36	36	36	36
Семинарские	36	36	36	36
Итого ауд.	72	72	72	72
Контактная работа	72	72	72	72
Сам. работа	72	72	72	72
Часы на контроль	36	36	36	36
Итого	180	180	180	180

Рабочая программа дисциплины Сервисология / сост. Старший преподаватель, Богомолова О.В.; Курск. гос. ун-т. - Курск, 2017. - с.

Рабочая программа составлена в соответствии со стандартом, утвержденным приказом Минобрнауки России от 20 октября 2015 г. № 1169 "Об утверждении ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата)" (Зарегистрировано в Минюсте России 12 ноября 2015 г. № 39702)

Рабочая программа дисциплины "Сервисология" предназначена для методического обеспечения дисциплины основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль Сервис автотранспортных средств

Составитель(и):

Старший преподаватель, Богомолова О.В.

© Курский государственный университет, 2017

**1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1.1	формирование системы знаний о человеке и его потребностях, средствах, способах и методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества
1.2	

**2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП**

Цикл (раздел) ООП:	Б1.Б
--------------------	------

**3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

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

**Знать:**

содержание ключевых понятий о потребностях человека

**Уметь:**

определять стратегию потребительского спроса

**Владеть:**

навыками прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека

**ПК-8: способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями**

**Знать:**

социальное, культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека

**Уметь:**

прогнозировать спрос и предложение на услуги с учетом культурных и исторических традиций

**Владеть:**

навыками определения соответствия спроса и предложения на услуги, анализа различных социальных феноменов

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

**Знать:**

основные подходы понимания и описания поведения человека в потребностном поле в процессе формирования и удовлетворения потребностей

**Уметь:**

определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг

**Владеть:**

прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека

<b>4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b>					
<b>Код занятия</b>	<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Вид занятий</b>	<b>Семестр / Курс</b>	<b>Часов</b>	<b>Интеракт.</b>
	<b>Раздел 1. Специфика сервисологии как науки.</b>	Раздел			
1.1	Специфика сервисологии как науки.	Лек	2	4	0
1.2	Система ценностей и ее влияние на потребности.	Сем зан	2	4	0
1.3	Система ценностей и ее влияние на потребности.	Лек	2	4	0
	<b>Раздел 2. Проблема человека и его потребностей в истории религиозной и философской мысли.</b>	Раздел			
2.1	Человек как биосоциальное феномен.	Лек	2	4	0
2.2	Человек как биосоциальное феномен.	Сем зан	2	4	0
2.3	Проблема человека и его потребностей в истории религиозной и философской мысли.	Ср	2	12	0
	<b>Раздел 3. Классификация потребностей человека.</b>	Раздел			
3.1	Классификации потребностей человека	Сем зан	2	4	0
3.2	Классификации потребностей человека	Лек	2	4	0
3.3	Классификация потребностей человека.	Ср	2	20	0
	<b>Раздел 4. Потребности человека и их роль в самопознании личности.</b>	Раздел			
4.1	Система направленности личности.	Лек	2	4	0
4.2	Система направленности личности.	Сем зан	2	4	0
4.3	Потребности человека и их роль в самопознании личности.	Лек	2	4	0
4.4	Потребности человека и их роль в самопознании личности.	Сем зан	2	4	0
4.5	Потребности человека и их роль в самопознании личности.	Ср	2	12	0
	<b>Раздел 5. Потребности человека и роль сервиса в их удовлетворении.</b>	Раздел			
5.1	Факторы внешнего влияния на потребителей.	Лек	2	4	0
5.2	Факторы внешнего влияния на потребителей.	Сем зан	2	4	0
5.3	Факторы внутреннего влияния на потребителей.	Лек	2	4	0
5.4	Факторы внутреннего влияния на потребителей.	Сем зан	2	4	0
5.5	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.	Сем зан	2	4	0
5.6	Потребности человека и роль сервиса в их удовлетворении.	Ср	2	16	0
	<b>Раздел 6. Модели принятия потребительских решений.</b>	Раздел			
6.1	Модели принятия потребительских решений.	Лек	2	4	0
6.2	Модели принятия потребительских решений	Сем зан	2	4	0
6.3	Модели принятия потребительских решений.	Ср	2	12	0

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**5.1. Контрольные вопросы и задания для текущей аттестации**

Оценочные материалы утверждены на заседании кафедры методики, педагогики и психологии профессионального образования от 27 марта 2017г. протокол №7 и являются приложением к рабочей программе дисциплины.

**5.2. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации**

Оценочные материалы утверждены на заседании кафедры методики, педагогики и психологии профессионального образования от 27 марта 2017г. протокол №7 и являются приложением к рабочей программе дисциплины.

**6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)****6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л1.1	Мальшина Н.А., Ермакова Н.И. - Сервисология. Потребности человека: учебное пособие - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.	<a href="http://www.iprbookshop.ru/62607.html">http://www.iprbookshop.ru/62607.html</a>	1

**6.1.2. Дополнительная литература**

	Заглавие	Эл. адрес	Кол-
Л2.1	Орлов С.В., Дмитренко Н.А. - Человек и его потребности: учеб. пособие для вузов, рек. УМО - СПб.: Питер, 2007.		14
Л2.2	Романович Ж. А., Калачев С. Л., Романович Ж. А. - Сервисная деятельность: Учебник - Москва: Дашков и К, 2015.	<a href="http://www.iprbookshop.ru/24851">http://www.iprbookshop.ru/24851</a>	1
Л2.3	Руденко Л.Л. - Сервисная деятельность: учебное пособие - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.	<a href="http://www.iprbookshop.ru/57229.html">http://www.iprbookshop.ru/57229.html</a>	1
Л2.4	Таранова И. В., Трухачев А. В. - Сервисология - Ставрополь: Агрус, 2013.	<a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232927">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=232927</a>	1

**6.3.1 Перечень программного обеспечения**

7.3.1.1	
---------	--

**6.3.2 Перечень информационных справочных систем****7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

7.1	Лаборатория технологии конструкционных материалов, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа и лабораторных занятий, 305000, Курская область, г. Курск, ул. Радищева, д. 33;7 ауд.
7.2	Комплекты учебных столов и стульев (16 посадочных мест), классная доска.
7.3	
7.4	

**8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Студентам необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы, с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, методическими разработками, имеющимися на кафедре