

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)
« 27 » 10 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

По дисциплине **Б1.В.ОД.16 Сервисология (Человек и его потребности)**
Направление подготовки (специальности) 43.03.03 «Гостиничное дело»
(шифр) (наименование)

Профиль подготовки Гостиничная индустрия

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	7	0,2
Практические занятия		
Семинарские занятия	10	0,3
Лабораторные занятия		
Самостоятельная работа	82	2,25
Форма аттестации (экзамен)	9	0,25
Всего	108	3

Казань, 2017 г.

Рабочая программа составлена с учетом требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО), утвержден приказом Министерства образования и науки РФ от 04.12.2015 № 1432 по направлению 43.03.03 Гостиничное дело

(шифр) (наименование)

для профиля «Гостиничная деятельность», на основании учебного плана для набора обучающихся 2016, 2017 года

Разработчик программы:

Доцент

(должность)


(подпись)

Ю.В.Терехина

(Ф.И.О)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры МТ,
протокол от 18.10 2017 г. № 4

Зав. кафедрой


(подпись)

Л.Н.Абуталипова

(Ф.И.О.)

УТВЕРЖДЕНО

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

от 25.10 2017 г. № 8

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 гостеприимства.

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 43.03.03. «Гостиничное дело» набор знаний, умений, навыков и компетенций.

Для успешного освоения дисциплины «Сервисология (Человек и его потребности)» бакалавр по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» должен освоить материал предшествующих дисциплин:

- а) Сервисная деятельность
- б) История гостеприимства
- в) Культурология

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

- а) Проектирование процесса оказания услуг
- б) Производственные технологии в гостиничной деятельности / Организация обслуживания в сфере гостиничного сервиса;

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 деятельности по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

ОК-6 – способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.

ПК-2 – готовностью к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

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 3 зачетных единиц, 108 часов.

№ 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	8	1	2		27	Работа на практических занятиях, реферат, собеседование
2	Основные аспекты теории потребностей	8	4	5		28	Работа на практических занятиях, собеседование, доклад
3	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	8	2	3		27	Работа на практических занятиях, итоговое тестирование
ИТОГО		8	7	10		82	
Форма аттестации							экзамен

5. Содержание лекционных занятий по темам с указанием формируемых компетенций

№ п/п	Раздел дисциплины	Часы	Тема лекционного занятия	Краткое содержание	Формируемые компетенции
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.	ОК-6 ПК-2
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.	ОК-6 ПК-2
		2	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.	
		1	Культура потребностей	Наиболее общие положения культуры сервиса. Социальные технологии потребления. Культура индивидуального потребления. Культура потребления современного человека.	
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.	ОК-6 ПК-2

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.	ОК-6 ПК-2
2	Основные аспекты теории потребностей	3	Цель: изучение общей характеристики индивидуальных и общественных потребностей. Человеческие потребности и общественные интересы.	ОК-6 ПК-2
		2	Цель: формирование представлений о потребителях, их поведении.	
3	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	1	Цель: проанализировать место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей.	ОК-6 ПК-2
		2	Итоговое тестирование	

7. Содержание лабораторных занятий (не предусмотрено учебным планом)

8. Самостоятельная работа бакалавра

№ п/п	Темы, выносимые на самостоятельн ую работу	Часы	Форма СРС	Формируемые компетенции
1	Человек как биосоциальный феномен	27	Повторение лекционного материала. Поиск информации для написания реферата	ОК-6 ПК-2
2	Основные аспекты теории потребностей	28	Повторение лекционного материала, подготовка по вопросам собеседования	ОК-6 ПК-2
3	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	27	Повторение лекционного материала, подготовка к практической работе Итоговое тестирование	ОК-6 ПК-2

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, входе 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	18	12	20
Реферат	1	6	10
Собеседование	2	6	10
Доклад	2	6	10
Итоговое тестирование	1	6	10
Экзамен		24	40
Итого:		60	100

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/>

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 2 интерактивных лекционных и 2 интерактивных практических занятий.

Основные интерактивные формы проведения учебных занятий в рамках данной дисциплины:

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

Лист переутверждения рабочей программы

Рабочая программа по дисциплине «Сервисология (Человек и его потребности)», пересмотрена на заседании кафедры Мода и технологии

№ п/ п	Дата переутверждения РП	Наличие изменений	Наличие изменений в списке литературы	Подпись разработ- чика РП	Подпись заведующего кафедрой	Подпись начальника УМЦ
1	протокол заседания кафедры № 1 от 04.09.2018	нет	Нет			