

Министерство образования и науки Российской Федерации
Вологодский государственный университет

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

СЕРВИСОЛОГИЯ

Методические указания по организации самостоятельной работы
студентов очной формы обучения

Факультет гуманитарный

Направление бакалавриата 100100.62 - Сервис

Профиль подготовки: Сервис транспортных средств

Вологда
2014

Сервисология: методические указания по организации самостоятельной работы студентов очной формы обучения. - Вологда: ВоГУ, 2014. – 15 с.

Методические указания и планы семинарских занятий по сервисологии составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки выпускника высшей школы по профессиональному циклу дисциплин с целью оказания помощи в организации самостоятельной работы студентов при изучении курса сервисологии.

Методические указания предназначены для студентов очной формы обучения направления бакалавриата 100100 - «Сервис».

Утверждено редакционно-издательским советом ВоГУ.

Составитель: Гостева Л.Ф., канд. филос. наук, доцент

Рецензент: Асташов В.Н., канд. филос. наук, доцент
кафедры социологии.

Методические указания

Цели и задачи изучения дисциплины

Сервисология – теоретико-прикладная дисциплина, предметом которой является сфера обслуживания, предоставление разного рода услуг и создание комфортных условий жизнедеятельности человека.

Цель освоения учебной дисциплины «Сервисология» заключается в подготовке выпускников, способных применять принципы и методы сервиса в будущей профессиональной деятельности.

Дисциплина «Сервисология» относится к профессиональному циклу ООП ВПО, базовой части, изучается в 3 семестре.

Требования к «входным» знаниям, умениям студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин, включают следующее:

знать: основы психофизиологической природы человека, социоприродных изменений человека, психологических особенностей;

уметь: применять полученные знания на практике.

Освоение данной дисциплины как предшествующей необходимо при изучении дисциплин: сервисная деятельность, психодиагностика, психологический практикум, менеджмент в сервисе.

В результате освоения дисциплины студент должен:

знать: основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;

уметь: выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе осуществления сервисной деятельности; выполнять инновационные проекты в сфере сервиса;

владеть: навыками управленческой деятельности на сервисном предприятии, навыками консультирования и помощи подчиненным.

Введение нового материала по каждой теме начинается с лекции. На учебную лекцию возлагаются следующие функции:

- ознакомление со структурой учебного материала;
- разъяснение новых идей и понятий;
- подготовка к работе с методическими материалами;
- объяснение основ современных теорий обслуживания;
- проблемные вопросы сферы сервиса.

На семинарское занятие студент должен прийти подготовленным к интерактивным формам обучения. Предполагается, что для подготовки необходимо просмотреть материал лекции, проработать рекомендуемую литературу, найти ответы на вопросы семинарского занятия.

Целями семинарского занятия является овладение интеллектуальными умениями, систематизация и закрепление учебного материала, контроль и оценка работы студента.

Усвоение знаний во многом зависит от организации и эффективности самостоятельной работы студента. В процессе подготовки к семинарским занятиям студент должен научиться:

- составить рабочий план изучения материала;
- использовать приемы рационального чтения;
- рационально обрабатывать учебную информацию, анализировать и запоминать ее;
- работать со справочной литературой и электронным ресурсом;
- конкретно отвечать на вопросы в письменном и устном виде.

Конечным итогом изучения и усвоения материала является экзамен. Сдаче экзамена предшествует консультация, на которой студент имеет возможность получить ответы и разъяснения наиболее сложных и вызывающих у него трудность вопросов.

Содержание учебного курса

Тема 1. Сервисология как учебная дисциплина, ее цели, задачи, актуальность в современном обществе.

Потребности человека как важный фактор динамики общества. Современное постиндустриальное общество и сфера сервиса. Роль сферы услуг в развитии экономики. Сервис как деятельность. Сервис как потребность.

Тема 2: Исторические этапы развития знания о человеческих потребностях. Мыслители античного мира и средневековья о человеческих потребностях. Воззрения на человека и его потребности в Новое время: Развитие взглядов на человека и его потребности в XX-XXI веках. «Философия жизни» о потребностях человека.

Тема 3: Человек как социально-природное существо. Биологическое и социальное бытие человека. Личность - способ бытия человека в обществе. Биологические основы потребностей и их сущность. Потребности, интересы, ценности.

Тема 4: Проблема структуры и классификации потребностей

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

Материальные потребности как основа мотивации. Потребности, доходы и уровень жизни. Планирование материальных потребностей.

Духовные потребности. Специфика духовных потребностей. Индивидуальные и общественные потребности. Индивидуальные и личные потребно-

сти. Образовательные, религиозные, эстетические, нравственные, рекреационные и др. потребности. Социальные потребности. Потребность в общении, самоутверждение в коллективе, в обществе. Потребность в обретении власти. Оптимальная модель совокупных потребностей.

Структура потребностей по У. Маслоу. “Общепринятая” классификация.

Тема 5. Деятельность как процесс удовлетворения потребностей

Потребность человека в деятельности. Содержание деятельности. Стречение человеческой деятельности. Отношение человека к действительности и к самому себе в историческом процессе антропосоциокультурогенеза. Культурация и социализация человека. Переход от биологической организации жизнедеятельности к социокультурной организации деятельности человека. Внеинстинктивное управление человеческой деятельностью. Стречение деятельности, через возможности и потребности человека на уровне практики, на уровне духовной регуляции, и на уровне ее практически-духовного, художественно-образного удвоения. Субъект и объект деятельности. Продукт деятельности. Деятельность материальная и идеальная. Управление потребностями через управление деятельностью субъекта.

Тема 6. Проблема формирования потребностей.

Факторы формирования потребностей. Разумные и неразумные потребности. Саморазвитие человека и его потребностей. Развитие потребностей как средство реализации смысла жизни. Потребление и проблема развития потребностей человека. Влияние потребительства на динамику потребностей. Потенциал развития потребностей в духовной деятельности. Социальный способ рождения новой потребности. Становление творческих потребностей человека в жизненном процессе.

Тема 7. Структура обслуживания потребностей

Сферы общественной жизни как сферы удовлетворения потребностей. Малые социальные группы как организационные формы удовлетворения потребностей. Роль семьи в удовлетворении потребностей.

Тема 8. Социальные технологии потребления.

Культура индивидуального потребления. Потребительство и потребление. Поведение потребителя на рынке услуг. Факторы влияния на потребительское поведение. Потребность - стимул развития производства. Роль взаимоотношения процесса производства и процесса потребления при формировании потребностей человека. Единство производства и человеческих потребностей. Удовлетворение потребностей как процесс потребления. Производство и формирование новых потребностей. Принцип социализации человеческих потребностей.

Тема 9. Роль сферы сервиса в удовлетворении потребностей

Специфика сферы сервиса и ее место в структуре общественной жизни.

Формы и методы удовлетворения потребностей в сервисной деятельности.

Сервис и качество жизни.

Тематика семинарских занятий

Тема 1. Развитие представлений о человеке в истории философии (4 часа)

1. Мифология как способ осмысления человеком себя и окружающего мира.
2. Человек как микрокосм в античной культуре
3. Человек и Бог в Средневековье: формирование самосознания.
4. Гуманизм и антропоцентризм эпохи Возрождения как основа формирования личностной индивидуальности.
5. Природа человека в творчестве мыслителей европейского Нового времени
6. Сущность человека в концепциях фрейдизма, экзистенциализма, прагматизма, постмодернизма.

Тема 2. Природа и сущность человека

1. Система атрибутов бытия человека.
2. Соотношение категорий «человек», «индивид», «личность», «индивидуальность».
3. Социальная сущность человека

Тема 3. Деятельность как способ удовлетворения человеческих потребностей

1. Понятие деятельности, ее сущность
2. Структура деятельности
3. Диалектика субъективного и объективного факторов как основное внутреннее противоречие деятельности
4. Творческая деятельность как потребность человека

Тема 4. Проблема классификации потребностей

1. Биологические и социальные потребности
2. Материальные и духовные потребности
3. Индивидуальные и общественные потребности
4. Структура потребностей по У. Маслоу.
5. Типология потребностей по Г. Мюррею

Тема 5. Материальные потребности и способы их удовлетворения

1. Потребность как стимул развития производства. Уровень производства и уровень потребления
2. Удовлетворение потребностей как процесс потребления
3. Производство и формирование новых потребностей

Тема 5. Потребности в общении

1. Язык и письменность как формы коммуникации в Древнем мире
2. Информационные технологии в средние века и эпоху Возрождения
3. Механизация и автоматизация информационных технологий в Новое время
4. Интернет и его основные функции

Тема 6. Потребности регулирования жизни общества

1. Системы табу первобытного общества
2. Возникновение морали, ее сущность и функции
3. Правовые системы регулирования общества

Тема 7. Религиозные потребности

1. Предпосылки и причина возникновения веры в первобытном обществе. Ранние формы верований.
2. Языческие религии ранних цивилизаций. Политеизм.
3. Потребности в переходе к монотеизму.
4. Причины существования религий в современном мире.

Тема 8. Образовательные потребности

1. Формы познания окружающего мира в первобытном обществе
2. Античный мир: Невежество - тяжкое бремя (Фалес). Возникновение науки
3. Потребности познания в средневековом обществе и возникновение высшего образования.
4. Научно-технический прогресс как форма удовлетворения потребностей в познании
5. Образовательные потребности и их удовлетворение в современном мире

Тема 9. Эстетические потребности

1. Истоки эстетических потребностей: ранние формы искусства и их функции
2. Ремесло и искусство: соединение материального и духовного
3. Эстетические потребности художественного субъекта
4. Эстетические потребности художественного реципиента

Тема 10. Рекреационные потребности человека

1. Понятия досуга и рекреации
2. Свободное время и удовлетворение рекреационных потребностей
3. Иерархия рекреационных потребностей человека
4. Современные формы удовлетворения рекреационных потребностей

Тема 11. Теория приобретенных потребностей Дэвида МакКлелланда

1. Потребность власти
2. Потребность успеха
3. Потребность в причастности

Тема 12. Динамика человеческих потребностей

1. Стихийное и сознательное формирование потребностей
2. Основные факторы развития потребностей
3. Трансформация потребностей и развитие личности

Тема 13. Проблема управления потребностями

1. Управление потребностями: прогнозирование потребностей
2. Формы и методы воздействия на потребности
3. Реклама как форма управления потребностями

Тема 14. Социальные технологии потребления

1. Потребительство и потребление
2. Разумные потребности и псевдопотребности
3. Культура индивидуального потребления.

Тема 15. Развитие потребностей как средство реализации смысла

жизни

1. Постиндустриальное общество, его основные характеристики
2. Система потребностей и сфера услуг
3. Образ жизни и смысл жизни индивида.

ВОПРОСЫ для подготовки к экзамену

1. Социальное и культурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека
2. Философы Нового Времени и Просвещения о природе и сущности потребностей.
3. Становление личности в процессе индивидуального развития путем усвоения общественного опыта.
4. Виды потребностей: осознанная потребность, физиологическая, психологическая, статусная потребность.
5. Потребности как источник активности личности.
6. Взаимосвязь ментальности личности и системы потребностей.
7. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека.
8. Роль науки в процессе удовлетворения социальных потребностей.
9. Различие типов человеческой деятельности в культурах Востока и Запада.
10. Человек как предмет философского осмысления.
11. Представления о человеке в различные эпохи.
12. Структура и классификация потребностей человека
13. Потребности как основа мотивации деятельности человека.
14. Индивидуальные потребности в контексте общекультурных ценностей и норм.
15. Социальные потребности: общение, труд, общность.
16. Эстетическая потребность как побудительное начало создания и освоения эстетических ценностей.
17. Роль социальных институтов в формировании социальных потребностей человека.
18. Модели поведения потребителя на рынке товаров и услуг
19. Закон возвышения потребностей.
20. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса.
21. Деятельность как процесс удовлетворения потребностей
22. Иерархия потребностей в теории Маслоу
23. Воздействие рекламы на формирование потребностей и псевдопотребностей человека.
24. Сервис как способ удовлетворения потребностей человека.
25. Теория потребностей и практика межличностных отношений.
26. Развитие потребностей и перспективы современной цивилизации.
27. Потребности, интересы, ценности.
28. Теория приобретенных потребностей Д. Мак Клеелланда

29. Образовательные потребности и их удовлетворение в современном мире.
30. Предпосылки и причины возникновения религиозных потребностей
31. Соотношение понятий «человек», «индивид», «личность» и «индивидуальность».
32. Внешние факторы поведения потребителя
33. Внутренние факторы поведения потребителя
34. Формы и методы воздействия на потребителя.
35. Нравственные потребности человека
36. Регулирование потребностей

Библиографический список

Основная литература

- 1) Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учебное пособие для студентов вузов/Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2005. – 318 с.
- 2) Бережной, Н.М. Человек и его потребности / Н.М. Бережной; под ред. В.Д. Диденко; Моск. гос. ун-т сервиса. - М.: Форум, 2000. - 170 с.
- 3) Деятельность // Википедия. Свободная энциклопедия (Электронный ресурс).-Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/wiki/Деятельность>, свободный.-Зам. с экрана.
- 4) Волгин, В. В. Автосервис и права потребителей / В. В. Волгин . - М. : Дашков и К , 2004 . - 159 с.
- 5) Коноплева, Н. А. Сервисология. Человек и его потребности: учебник / Н. А. Коноплева. – М.: Флинта, 2008.
- 6) Пашин, В.С. Человек и его потребности: учебное пособие / В.С. Пашин. – СПб., Академия ГА, 2004. – 244 с.
- 7) Садохин, А.П. Сервисология: человек и его потребности: учебное пособие / А.П. Садохин. – М.: Омега-Л, 2009.
- 8) Советов, В.М. Основы функционирования систем сервиса: уч. пос./ В.М. Советов, В.М. Артюшенко.- М.: Альфа-М, 2010. – 624с.
- 9) Спиринов, А. Д. Человек и его потребности: учеб. пособие / А.Д. Спиринов, С.Б. Максюкова, С.П. Мякинников; ГУ КузГТУ. – Кемерово, 2003. – 106 с.
- 10) Орлов, С.В. Человек и его потребности / С.В. Орлов, Н.А. Дмитренко. – СПб.: Питер, 2007. – 205 с.
- 11) Потребности.//Большая советская энциклопедия (Электронный ресурс).-Режим доступа: <http://slovari.yandex.ru/dict/bse/article/00061/99100.htm>, свободный.-Зам. с экрана.
- 12) Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник для вузов / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. Ж. А. Романовича . - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Дашков и К , 2008 . - 267 с.
- 13) Удальцова, М. В. Сервисология : человек и его потребности: учеб. пособие для вузов по специальностям сервиса / М. В. Удальцова, Е. В. Наумова . - 2-е изд., стер. - М. : Омега-Л , 2012 . – 104 с.
- 14) Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учеб. пособие для вузов по специальностям "Сервис", "Соц.-культур. сервис и туризм" / Л. П. Шиповская . - М. : Альфа-М: ИНФРА-М , 2011 . - 431 с.

Дополнительная литература:

- 1) Бычков, В.П. Организация предпринимательской деятельности в сфере автосервисных услуг: учебное пособие / В.П. Бычков. - М.: ИНФРА-М, 2012.-208 стр.
- 2) Воронцов, Б.Н. Разумные потребности личности: сущность, критерий, пути формирования / Б.Н. Воронцов. - Воронеж: Изд-во Воронеж, ун-та, 1990.
- 3) Ершов, П.М. Потребности человека / П.М. Ершов.- М.: Мысль, 1990.
- 4) Зворыкина, Т.И. Техническое регулирование: сфера услуг: учеб. Пособие / Т.И. Зворыкина. - М.: ИНФРА-М, 2011. – 544 с.
- 5) Марченко, Т.А. Потребность как социальное явление / Т.А. Марченко. М.: Высш. шк., 1990.
- 6) О защите прав потребителей [Электронный ресурс]: федер. закон от от 07.02.1992 № 2300-1 (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ; с изменениями на 28 июля 2012 года) // Техэксперт: инф.-справ. система / Консорциум «Кодекс».
- 7) Туев, В.А. Человеческие потребности / В.А. Туев. - Иркутск: ИГЭА, 1997.
- 8) Удальцова, М.В. Сервисология. Человек и его потребности / М.В. Удальцова, Л.К. Аверченко. – Новосибирск, Сибирское соглашение. – 2002.
- 9) Человек и его потребности: учебное пособие / под ред. проф. К.М. Оганяна. - СПб.: Изд-во СПбТИС, 1997.
- 10) Маслоу, А. Дальние пределы человеческой психики : пер. с англ. - СПб.: Евразия, 1997.
- 11) Фромм, Э. Человеческая ситуация: пер. с англ. - М.: Смысл, 1995.

Тесты для самоконтроля

Ответьте на вопросы контрольного теста. Правильный вариант один.

1. «Познай самого себя» было высечено при входе

- А. В пещеру первобытного человека
- Б. В храм Аполлона в Дельфах
- В. В храм Зевса на горе Олимп
- Г. В христианский храм

2. Любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо есть:

- А. Деятельность
- Б. Услуга
- В. Управление предприятием
- Г. Товар

3. Кто связывал проблему счастья человека с осуществлением таких добродетелей, как благо, мудрость, справедливость...

- А. Сократ
- Б. Платон
- В. Диоген
- Г. Эпикур

4. Кто утверждал, что полное удовлетворение своих желаний, вожделений (потребностей) – единственно правильный путь достижения счастья

- А. Сократ
- Б. Платон
- В. Диоген
- Г. Эпикур

5. Достижение счастья через самоограничение, через презрение к материальным благам наиболее ярко продемонстрировал своим образом жизни...

- А. Сократ
- Б. Платон
- В. Диоген
- Г. Эпикур

6. В какое время естественные жизненные потребности рассматривались как низменные

- А. В первобытном обществе
- Б. Античность
- В. Средневековье
- Г. Новое время

7. В какое время впервые потребности и интересы человека стали рассматриваться как природные, а не божественные по своей природе

- А. В первобытном обществе
- Б. Античность
- В. Средневековье
- Г. Новое время

8. Кто первым предпринял попытку классифицировать потребности на «первые» и «мнимые»

- А. Гегель
- Б. Гольбах
- В. Маркс и Энгельс
- Г. Руссо

9. Кто глубоко исследовал проблему зависимости потребностей человека от конкретно-исторических условий

- А. Гегель
- В. Маркс и Энгельс
- Б. Гольбах
- Г. Руссо

10. Кто высказал идею о динамичности и разнообразии потребностей человека, ибо активен сам человек, противоречива его сущность, динамична и разнообразна общественная жизнь

- А. Гегель
- В. Маркс и Энгельс
- Б. Гольбах
- Г. Руссо

11. Что побуждает человека к деятельности?

- А. Мотивация
- В. Мотивированность
- Б. Мотив

12. Кто разработал теорию «приобретенных потребностей»

- А. Маслоу
- В. Энгельс
- Б. Здравомыслов
- Г. Мак-Клелланд

13. К внешним факторам поведения потребителя относится:

- А. Образование
- В. Возраст
- Б. Субкультура
- Г. Характер

14. Совокупность условий, обеспечивающих потребителю минимальные затраты времени и максимальные удобства при получении услуги – это

- А. Культура обслуживания
- В. Система обслуживания
- Б. Качество обслуживания

15. Сущность сервиса состоит:

- А. В удовлетворении потребностей потребителя;
- Б. В организации обслуживания.
- В. В получении прибыли.

16. Изменение человеком вещества природы, создание искусственной среды обитания, преобразование общества и самого человека является

- А. Материально-преобразовательной деятельностью
- Б. Познавательной деятельностью
- В. Ценностно-ориентационной деятельностью

17. Общий контроль качества и безопасности товаров, работ и услуг осуществляет:

- А. Федеральный орган по техническому регулированию;
- Б. Федеральный антимонопольный орган;
- В. Федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора.

18. Сервисизация экономики – это:

- А. организация внутрифирменных блоков обслуживания на крупных предприятиях;
- Б. диверсификация услуг на предприятии;
- В. функционирование сферы сервиса.

19. Объективный компонент в потребностях – это:

- А. осознание объективных нужд человека;
- Б. реальная зависимость человека от внешней природной и социальной среды;
- В. стремление человека воспроизводить себя в качестве социального субъекта.

20. Иерархическую систему потребностей разработал

- А. Маслоу
- Б. Здравомыслов
- В. Энгельс
- Г. Мак-Клелланд

Подписано в печать 23.06.2014.	Усл. печ. л. 0,94	Тираж	экз.
Печать офсетная.	Бумага писчая.	Заказ №	_____.

Отпечатано: РИО ВоГУ, г. Вологда, ул. С. Орлова, 6