



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ДГТУ)**

ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске

Факультет Технологии и менеджмент

Кафедра Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины

Сервисология

Методические рекомендации

Для самостоятельной работы студентов очной и заочной форм обучения
по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
направленность Социально-культурный сервис

Составитель:

канд. философ. наук, доцент кафедры СКС и ГД
О.А. Катеринич

Методические рекомендации определяют примерную тематику и основные требования к выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Сервисология» и предназначены для оказания методической помощи студентам, обучающимся по направлению 43.03.01 Сервис в процессе изучения дисциплины.

Введение

Цель преподавания дисциплины «Сервисология» - рассмотреть комплексный подход исследования человека как целостности, общей картины развития человека и общества, формирования социальных нужд и потребностей.

Задачи дисциплины:

- формирование теоретических знаний о сущности и закономерностях мотивации поступков и поведения человека, обусловленные их потребностями;
- формирование умений оценивать социальную значимость потребностей человека в структуре сервисных услуг;
- формирование практических навыков анализа и обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания потребителей; обусловленных знанием факторов природной и социальной природы потребностей человека

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Сервисология», должны обладать следующими компетенциями:

ОК-1: способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	
Знать:	
Уровень 1	теоретические основы научных знаний о сущности потребностей человека, как основы сервисологии
Уровень 2	основные этапы и закономерности развития сервисологии для осознания социальной значимости сервисной деятельности
Уровень 3	основные закономерности и принципы влияния потребностей человека на развитие сервисной
Уметь:	
Уровень 1	использовать на практике теоретические основы научных знаний о сущности потребностей потребителя
Уровень 2	использовать основные принципы, модели, формы взаимодействия работника сервиса и потребителя
Уровень 3	оценивать потребности человека для предоставления услуг надлежащего качества
Владеть:	
Уровень 1	основами сущности человеческих потребностей для организации сервисной деятельности
Уровень 2	основными принципами, моделями, формами взаимодействия работника сервиса и потребителя услуг
Уровень 3	социальной значимостью сервисной деятельности для предоставления услуг надлежащего качества
ОПК-3: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	
Знать:	
Уровень 1	теоретические основы профессиональной деятельности в области сервиса
Уровень 2	содержание основных процессов организации сервиса на предприятии
Уровень 3	содержание основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности
Уметь:	
Уровень 1	использовать на практике теоретические знания об основах профессиональной деятельности в области сервиса
Уровень 2	оценивать содержание основных психологических особенностей потребителя, его требований при организации сервисной деятельности

Уровень 3	использовать способы и механизмы выявления потребностей потребителя в процессе сервисной деятельности
Владеть:	
Уровень 1	особенностями профессиональной деятельности в области сервиса
Уровень 2	содержанием, формами и методами организации сервиса на предприятии
Уровень 3	навыками анализа содержания основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности

1. Общие требования к подготовке доклада (презентации)

Подготовка доклада (презентации) является неотъемлемой частью учебного процесса, одной из форм самостоятельной работы студентов. Выполнение работы позволит изучить и отработать учебный материал, обобщить факты, произвести анализ.

1.1 Этапы подготовки доклада (презентации).

Выполнение данной работы должно включать в себя следующие этапы:

Сбор литературы по теме.

Следует обратить внимание, что студенты не должны ориентироваться только на учебники и справочную литературу. Необходимо знакомство со статьями в журналах по проблеме исследования.

При подборе литературы студент может проконсультироваться с преподавателем, но все же он должен самостоятельно поработать в каталоге, просмотреть журнальную периодику, что будет способствовать формированию навыков научной работы. Необходимо иметь в виду, что качество работы в значительной степени определяется уровнем литературы, которую он использовал, а также широтой охвата теоретических источников по рассматриваемой проблеме.

Конспектирование собранной литературы.

К началу работы над темой поработайте с литературой. Выделите из прочитанного необходимый объем содержания, осмыслите его практическую значимость, выясните значение незнакомых слов.

Конспектирование является очень важным при выполнении работы в форме доклада. При конспектировании очень важно выделить основные идеи прочитанного текста, а также кратко изложить логику конспектируемого произведения. Поэтому конспектирование ни в коем случае не должно быть простым переписыванием текста и тем более ксерокопированием. Конспектирование сопряжено интеллектуальной деятельностью: поскольку благодаря собственным усилиям студент выбирает из конспектируемого текста именно то, что прямо и непосредственно связано с темой, выделяет главные положения.

В итоге студент логично, последовательно пишет связанный текст, в котором допускается цитирование наиболее ярких и глубоких положений. При цитировании должны делаться ссылки на соответствующие работы и страницы в них.

Формируйте собственное суждение, отталкиваясь от полученной информации.

1.2 Структура работы.

1. Титульный лист

2.Содержание. В содержании указываются основные разделы (главы), подразделы и номера соответствующих им страниц.

2. Введение. Введение пишется на 1-1,5 страницах. Во введении необходимо обосновать актуальность темы, место и роль в изучаемом курсе, сформулировать цель и задачи работы, указать основные источники, которые использовались для ее раскрытия.

3. Основная часть. Здесь раскрывается содержание темы. Она включает в себя вопрос, который необходимо будет рассмотреть: провести теоретический анализ источников по теме, систематизацию документов, мнений.

4. Заключение. Заключение пишется на 1-2 страницах. В нем студент обобщает изложенный в работе материал, формулирует выводы по данной проблеме.

5. Список литературы.

При раскрытии темы необходимо использовать не менее пяти источников. В списке литературы дается перечень использованных источников в алфавитном порядке, с указанием издательства и года издания, количества страниц.

6. Общий объем работы 10-15 страниц формата А4, страницы нумеруются.

1.3 Примерные темы для подготовки доклада (презентация)

1. Понятие потребностей в современной науке.
2. Потребности и их роль в сфере услуг.
3. Отечественная философская мысль о природе человеческих потребностей.
4. Самоактуализирующаяся личность: потребности, мотивация.
5. Проблема потребностей и ее значение в человекознании.
6. Сложность человека и его потребностей.
7. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека
8. Проблемы многообразия потребностей человека в структуре современного сервиса
9. Профессиональная деятельность человека в процессе производства и формирования потребностей
10. Потребность в межличностных отношениях и ее роль в самопознании личности человека

11. Потребность в рефлексии, познании и самопознании
12. Потребность в общении и ее роль в самопознании личности человека.
13. Нравственность – объективная потребность.
14. Потребности человека и их роль в самопознании личности: этнические потребности.
15. Потребности и их роль в сфере услуг.
16. Деятельность, как процесс удовлетворения потребностей.
17. Динамика потребностей человека
18. Труд как средство удовлетворения потребностей человека.
19. Потребность и мотивация достижения.
20. Потребность в новых впечатлениях
21. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека.
22. Качество услуг: потребность и ожидания потребителей
23. Потребность в образовании и совершенствовании
24. Удовлетворение потребностей сферой сервиса.
25. Потребность в новых информационных технологиях.
26. Личностные и общественно значимые потребности.
27. Потребность в творчестве. Духовно-практическая деятельность человека.
28. Потребность в активном отдыхе.
29. Регулирующее влияние потребностей на деятельность и поведение человека.
30. Моральное сознание, как потребность общественного развития людей и их взаимоотношений.
31. Классификация потребностей в философии: биологические и социальные потребности,
32. Классификация потребностей в философии: материальные и духовные потребности
33. Классификация потребностей в философии: индивидуальные и общественные потребности
34. Классификация потребностей в философии: рутинные и творческие потребности
35. Проблема потребностей у мыслителей античности.
36. Взгляды на потребности в Средние века и эпоху Возрождения.
37. Человек и потребности в Новое время.
38. Концепции человека и его потребностей в философии XIX века.

1.4 База тестовых вопросов:

- 1. При каком условии человек становится социальным субъектом?**
 - а) активное взаимодействие с окружающим миром
 - б) пассивное взаимодействие с окружающим миром
 - в) любое взаимодействие с окружающим миром
- 2. Какой подход рассматривает проблемы потребностей человека как активного социального субъекта?**
 - а) системный подход

- б) аксиологический подход
 - в) деятельностный подход
3. **Что, согласно теории Э. Фромма, является условием достижения человеком цели – «быть самим собой»?**
- а) быть человеком для всех
 - б) быть человеком для себя
 - в) быть человеком для других
4. **Что выступает условием полезности определённой вещи или услуги?**
- а) полезность для всего человечества
 - б) полезность для конкретного общества, социума
 - г) полезность для человека, её использующего
5. **Что может быть подвержено изменению в ходе приспособления человека к внешней среде?**
- а) человеческая природа
 - б) условия социальной культуры
 - в) условия взаимодействия человека со средой
6. **Что выступает как важнейшее условие эволюции человека?**
- а) процесс совершенствования («расширения») сознания
 - б) постепенное изменение условий в ареале существования человека
 - в) адаптируемость человека к изменяющимся условиям внешней среды
7. **Как характеризуются ресурсы для удовлетворения потребностей человека? а)**
- б) безграничные
 - б) ограниченные
 - в) ситуативные
8. **Что ограничивает человека в выборе средств для удовлетворения своих нужд?**
- а) возможности
 - б) потребности
 - в) ценностные ориентации
9. **Кто является главным действующим лицом в обществе с рыночной экономикой?**
- а) индивид
 - б) личность
 - в) потребитель
10. **Что является предметом изучения сервисологии как науки?**
- а) массовое обслуживание потребителя
 - б) индивидуальное обслуживание потребителя
 - в) способы организации обслуживания потребителя
11. **Когда появился человек как уникальный биологический вид Homo sapiens?**
- а) более 5 млн. лет назад
 - б) более 2 млн. лет назад
 - в) более 1 млн. лет назад
12. **Какова природа человека как целостного существа?**
- а) биологическая
 - б) социальная
 - в) биосоциальная
13. **Как характеризует Э. Фромм природу человека?**
- а) цельная
 - б) двойственная
 - в) множественная
14. **Как называется целостность врождённых и приобретённых свойств человека, придающих ему уникальность?**
- а) личность
 - б) индивид
 - в) индивидуальность

- 15. Как характеризуют восприятие внешней среды, для которой свойственно воссоздание новых элементов посредством спонтанной активности человека?**
а) репродуктивное
б) созидательное
в) динамическое
- 16. Как называется процесс, в ходе которого индивид приобретает те или иные личностные качества с целью сохранения культурного опыта, способствующего воспроизводству общества?**
а) социализация
б) воспитание
в) образование
- 17. Что является результатом удовлетворения первичных (инстинктивных) потребностей человека?**
а) счастье
б) душевное здоровье
в) жизнь
- 18. Какие потребности не отражают специфику человеческой природы?**
а) витальные
б) социальные
в) духовные
- 19. Что является характерной чертой общечеловеческих ценностей?**
а) ориентированность на воспроизводство давно сложившихся целей и норм жизни
б) ориентированность на инновации и прогресс в достижении рациональных целей
в) в равной мере ориентированность на воспроизводство давно сложившихся целей и норм жизни, на инновации
- 20. Что относят к интеракционистским ценностям и потребностям?**
а) благополучие, комфорт, безопасность
б) общение, взаимодействие с другими людьми
в) нормы и образцы поведения, одобряемые в данном обществе
- 21. Что относится к ядру ценностей сферы личности?**
а) фундаментальные нравственные ценности
б) ценностный резерв, в котором интенсивно проявляются ценностные конфликты
в) малоподвижные ценности прошлых пластов культуры
- 22. Каким образом происходит взаимодействие ценностей и социального поведения человека в современном мире?**
а) потребности – интересы – ценности
б) интересы – потребности – ценности
в) ценность – интерес – потребность
- 23. Как называются неосознанные потребности?**
а) влечения
б) интересы
в) ориентации
- 24. Каким образом проявляется степень осознанности и действительности социальных норм в поведении человека?**
а) человек знает о последствиях своих действий для других людей и признаёт свою ответственность
б) человек осознаёт ответственность за свои поступки
в) человек догадывается о последствиях своих действий
- 25. Что такое потребность?**
а) компонент внутреннего мира человека, который представляет собой состояние нужды, недостатка в чем-либо и стимулирует деятельность по восполнению этого недостатка
б) характеристика объектов и процессов внешнего мира, имеющих положительное значение для человека

в) готовность человека к определённой активности и действиям по отношению к какому-либо объекту

26. Какие потребности не относят к числу первичных потребностей?

- а) потребность в самосохранении
- б) потребность в самоутверждении
- в) биогенные потребности

27. Кто является автором иерархической теории потребностей?

- а) Э. Фромм
- б) А. Маслоу
- в) К. Маркс

28. Как называется переход от общей цели обеспечения жизненного минимума к целям стиля и качества жизни?

- а) интенсивность удовлетворения потребностей
- б) уровень актуального развития личности
- в) эволюция структуры потребностей

29. Что относится к потребностям высшего уровня согласно теории А. Маслоу

- а) личное достоинство
- б) самореализация
- в) общение

30. Какова главная идея иерархической теории потребностей?

- а) удовлетворение потребностей низшего порядка позволяет более высоким потребностям мотивировать поведение человека
- б) на уровне общественной деятельности не существует прямой причинно-следственной связи между потребностью и деятельностью
- в) человек относится к своим потребностям через отношение к другим людям

2. Контрольно-измерительные материалы по дисциплине «Сервисология»

2.1 Вопросы к экзамену по дисциплине «Сервисология»

1. Место сервисологии в системе современного научного знания.
2. Основные понятия сервисологии: потребность, деятельность, услуга, сервис
3. Понятие потребностей в современной науке. Функции потребностей
4. Основные понятия теории потребностей: желание, нужда, мотив, интерес
5. Виды потребностей и их классификация
6. Сущность классификации потребностей А. Маслоу.
7. Классификация потребностей по Г. Мюррею
8. Человек и его потребности в первобытном обществе.
9. Проблема потребностей у мыслителей античности.
10. Взгляды на потребности в Средние века и эпоху Возрождения.
11. Человек и потребности в Новое время.
12. Концепции человека и его потребностей в философии XIX века.
13. Философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущности человека.
14. Концепции потребностей в философии: биологические и социальные потребности.

15. Концепции потребностей в философии: материальные и духовные потребности.
16. Концепции потребностей в философии: индивидуальные и общественные потребности.
17. Психологические подходы к концепции потребностей (соотношение понятий индивид, личность, человек в решении проблемы потребностей).
18. Понятие и сущность направленности личности, и ее роль в формировании потребностей человека.
19. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека
20. Духовность и культура. Потребности и регулятивная роль культуры в духовной жизни общества.
21. Потребности и способности. Формирование способностей – объективная предпосылка удовлетворения потребностей.
22. Потребности и система ценностей. Динамика системы ценностей в современном обществе
23. Потребность в общении и межличностных отношениях, их роль в сервисологии.
24. Моральное сознание как потребность общественного развития людей и их взаимоотношений.
25. Потребность в образовании и процесс самореализации человека. Формирование потребности человека в непрерывном образовании.
26. Потребность в познании и самопознании, их роль в сервисологии
27. Творчество как потребность. Становление творческих потребностей человека, их роль в сервисологии.
28. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
29. Потребность и культура обслуживания.
30. Качество услуг: потребность и ожидания потребителей
31. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человека.
32. Роль системы оценки уровня предоставления услуг в сервисологии
33. Потребление и производство: взгляд на потребности человека с точки зрения экономики.
34. Влияние спроса на динамику потребностей
35. Индивидуально-личностные характеристики человека и его поведения как потребителя.
36. Типология потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента.
37. Внешние и внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя
38. Роль рекламы в формировании потребностей.
39. Соотношение понятий «потребность», «мотив» и «мотивация».
40. Потребностно-мотивационная сфера личности.

41. Теория приобретённых потребностей Мак-Клелланда.
42. Теория двух факторов Герцберга.
43. Теория ожиданий Врума.
44. Модель Портера-Лаулера.
45. Потребность человека в деятельности. Мотивация деятельности
46. Труд, как средство удовлетворения потребностей человека.
47. Рекреационные потребности. Удовлетворение рекреационных потребностей
48. Туристский сервис: факторы, влияющие на выбор вида отдыха
49. Потребности в новых информационных технологиях
50. Фундаментальные потребности человека (потребность в пище, жилище и т.п.), и их роль в сервисологии

2.2 Контрольно-измерительные материалы для самоконтроля по дисциплине «Сервисология»

2.2.1 Вопросы для самоконтроля по дисциплине «Сервисология»

- 1 Понятие потребностей в современной науке.
2. Функции потребностей
3. Классификации потребностей.
4. Неосознанный характер потребностей.
5. Индивидуальные потребности и их связь с социальной активностью человека.
6. Условный характер потребностей. Разумные и неразумные потребности
7. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека
8. Проблема потребностей у мыслителей античности.
9. Взгляды на потребности в Средние века и эпоху Возрождения.
10. Человек и потребности в Новое время.
11. Концепции человека и его потребностей в философии XIX века.
12. Основные теории потребностей.
13. Концепции потребностей в философии: биологические и социальные потребности.
14. Концепции потребностей в философии: материальные и духовные потребности.
15. Концепции потребностей в философии: индивидуальные и общественные потребности.
16. Значение понятия индивид, личность, человек в решении проблемы потребности.
17. Вера как потребность человека и как состояние души.
18. Потребность человека в любви
19. Потребности и способности.

20. Потребность человека в общении.
21. Сервис как потребность
22. Качество услуг: потребность и ожидания потребителей
23. Взгляд на потребности человека с точки зрения экономики
24. Виды социальных потребностей.
25. Формирование потребности человека в непрерывном образовании.
26. Потребность человека в познании и самопознании.
27. Этнические потребности человека.
28. Информационные технологии и потребность в них.
29. Становление творческих потребностей человека.
30. Труд как форма удовлетворения потребностей человека.

2.2.2 Вопросы для контроля самостоятельной работы по дисциплине

1. Понятие потребностей в современной науке.
2. Потребности и их роль в сфере услуг.
3. Отечественная философская мысль о природе человеческих потребностей.
4. Проблема потребностей и ее значение в человекознании.
5. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека
6. Проблемы многообразия потребностей человека в структуре современного сервиса
7. Потребность в межличностных отношениях и ее роль в самопознании личности человека
8. Потребность в рефлексии, познании и самопознании
9. Потребность в общении и ее роль в самопознании личности человека.
10. Нравственность – объективная потребность.
11. Потребности человека и их роль в самопознании личности: этнические потребности.
12. Потребности и их роль в сфере услуг.
13. Деятельность, как процесс удовлетворения потребностей.
14. Труд как средство удовлетворения потребностей человека.
15. Потребность и мотивация достижения.
16. Потребность в новых впечатлениях
17. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека.
18. Качество услуг: потребность и ожидания потребителей
19. Потребность в образовании и совершенствовании
20. Удовлетворение потребностей сферой сервиса.
21. Потребность в новых информационных технологиях.

22. Личностные и общественно значимые потребности.
23. Потребность в творчестве. Духовно-практическая деятельность человека.
24. Потребность в активном отдыхе.
25. Регулирующее влияние потребностей на деятельность и поведение человека.
26. Моральное сознание, как потребность общественного развития людей и их взаимоотношений.
27. Классификация потребностей в философии
28. Проблема потребностей у мыслителей античности.
29. Взгляды на потребности в Средние века и эпоху Возрождения.
30. Человек и потребности в Новое время.
31. Концепции человека и его потребностей в философии XIX века.
32. Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX в.
33. Сфера услуг: структура и роль в современном обществе
34. Основные факторы развития сферы услуг в России.
35. Особенности развития сферы услуг в постсоветских странах
36. Современный сервис: проблемы и тенденции развития
37. Социокультурные услуги и их роль в обеспеченности современного качества жизни
38. Россия на мировом рынке услуг: проблемы и перспективы

3. Библиографический список

6.1. Рекомендуемая литература				
6.1.1. Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Количество
Л1.1	Охотина, Н.М.	Сервисология (электронный ресурс): учебное пособие) http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707	ПГТУ, 2017	ЭБС
Л1.2	Андреев, Е.А	Сервисология (электронный ресурс) : учебное пособие http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491235	ЧГАКИ, 2014	ЭБС
6.1.2. Дополнительная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Количество
Л2.1	Генкин, Б. М	Человек и его потребности (электронный ресурс) : учебное пособие http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=376706 .	Норма: НИЦ Инфра-М, 2013	ЭБС
Л2.2	Мальшина, Н.А.	Человек и его потребности [Электронный ресурс]: уч.пособие http://www.iprbookshop.ru/17783.html .	Саратов: Вузовское образование, , 2013	ЭБС
Л2.3	А.А. Анискин	Человек и его потребности [Электронный ресурс] : уч.пособие http://www.iprbookshop.ru/30217.html .	Интермедия, 2012	ЭБС
6.1.3. Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Количество

ЛЗ.1	Л.В. Карич	Методические указания к практическим занятиям (электронный ресурс): Представлены развёрнутые планы практических занятий с заданиями и литературой для подготовки, материалы для подготовки практического задания для экзамена и все оценочные материалы для промежуточной аттестации. https://ntb.donstu.ru/content/servisologiya-metodicheskie-ukazaniya-k-prakticheskim-zanyatiyam	ДГТУ, 2018	ЭБС
6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Сервисология http://www.iprbookshop.ru/62607.html			
Э2	Сервисология http://www.iprbookshop.ru/75191.html .			