

ДИСЦИПЛИНА - СЕРВИСОЛОГИЯ (ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ)
СПЕЦИАЛЬНОСТИ - 10010365 (230500 – СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЙ
СЕРВИС И ТУРИЗМ; 10011065 (230600) ДОМОВЕДЕНИЕ
ИНСТИТУТ: ИСМД, кафедра СЕРВИСА И МОДЫ
КОНОПЛЕВА НИНА АЛЕКСЕЕВНА – КАНД. КУЛЬТУРОЛОГИИ,
ДОЦЕНТ ПО КАФЕДРЕ ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ, ЗАВ, КАФ. СМ

ТЕМА 1. ВВЕДЕНИЕ В ПРЕДМЕТ

ПЛАН ЛЕКЦИИ.

Понятие о сервисе;

Характеристика предмета и объекта дисциплины;

Задачи сервисологии;

Развитие представлений о человеке в философской антропологии

Краткая характеристика курса

Курс Сервисология является базисным для изучения цикла дисциплин, связанных с сервисной тематикой.

Работа с потребителем, анализ, прогноз, управление его поведением – повседневная составляющая профессиональной деятельности каждого специалиста, занятого в сфере производства и продаж различных товаров и услуг.

КЛЮЧЕВЫЕ ПОНЯТИЯ

- **Сервис** – деятельность, направленная на усовершенствование или поддержку процесса продажи и использования товара или услуги.
- **Сервисология** – это наука о природе, принципах и методах индивидуального обслуживания населения, учитывающих индивидуальность человека как целостной личности, его потребности, интересы и ценностные ориентации.

КЛЮЧЕВЫЕ ПОНЯТИЯ

Предмет дисциплины – организация, формы и методы индивидуального обслуживания человека.

Объект дисциплины – человек с определенными потребностями, интересами, ценностными ориентациями, запросами и жизненным стилем

Требования к знаниям, умениям и навыкам

Знания:

- система сервиса - это сфера индивидуального обслуживания потребителя;
- основная характеристика современной социально - экономической среды – рынок, сервисная экономика;
- главное действующее лицо в сервисе – конкретный потребитель.

Умения:

- анализировать, прогнозировать поведение клиента в ситуации рыночной экономики.
- **Навыки** - управления поведением рыночного типа потребителя.

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

- Характеристика современной социальной среды в России является **рынок, формирование сервисной экономики.**
- В этих условиях работникам сервиса необходимо вступать в состязание с организациями сходных сфер деятельности.

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

- Рыночные отношения влияют на формирование современного человека, возникает **рыночный тип личности**, основывающийся на убеждении, что личность в условиях современной экономики оценивается как товар.

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

- **Основные характеристики рыночной ориентации личности**
- **Позитивные качества:**
 - целеустремленность;
 - готовность к обмену;
 - устремленность вперед;
 - свободомыслие;
 - общительность

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

(продолжение)

- действенность;
- любознательность;
- контактность;
- терпимость;
- остроумие;
- щедрость

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

- **Негативные качества рыночного типа личности:**
- непоследовательность;
- беспринципность;
- ребячливость;
- бесцельность;
- бестактность;
- неразборчивость;

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

(продолжение)

- упрямяство;
- расточительность;
- безразличие;
- релятивизм.

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

- Человек – это сложная система, в которой физическое и психическое, генетически обусловленное (филогенетическое) и прижизненно сформированное (онтогенетическое), природное, социальное и духовное образуют нерасторжимое единство.

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

- Человек представлен как:
- Организм, наделенный телом (сома) и психикой (психэ);
- Индивид - принадлежность к человеческому роду;
- Индивидуальность (отличие одного индивида от другого);
- Субъект деятельности (т.е. производитель изменений в окружающем мире, других людях, самом себе);

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

- Носитель ролей – половых, профессиональных, семейных и др.;
- Я – образ (система представлений, самооценка, интересы, ценности, уровень притязаний и др.);
- Личность – системное социальное качество индивида, персонифицированный образ, как отраженная в других людях субъектность.

Вопросы для самопроверки

- Понятие о дисциплине сервисология;
- Характеристика объекта и предмета дисциплины;
- Краткая характеристика сервисной экономики;
- Основные позитивные качества рыночного типа личности;
- Негативные характеристики рыночного типа личности;
- Основные элементы, характеризующие сущность человека.

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

- Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): учеб.пособие/Н.А. Коноплева. – М.: Флинта : МПСИ, 2008. – 248 с.
- Экономическая психология. Социокультурный подход/Под ред. И.В. Андреевой СПб.: Питер, 2000;

Рекомендуемая литература:

Дополнительная литература:

- Стивенс Нэнси Дж., Адамс Боб. Эффективные продажи, ориентированные на покупателя. М.: Фаир-Пресс, 2001
- Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р. Управление и организация в сфере услуг. 2 изд. СПб.: Питер, 2002