Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Факультет управления и психологии
кафедра психологии личности и общей психологии

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор
_____ Иванов А.Г.
подпись
«__» _____ 2017г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.Б.08 Человек и его потребности

Направление подготовки «43.03.02 Туризм»

Направленность (профиль): «Технология и организация гостиничных услуг»

Программа подготовки прикладной бакалавриат

Форма обучения заочная

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Краснодар 2017

Рабочая программа «Б1.Б.08 Человек и его потребности» составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки «43.03.02 Туризм», профиль: «Технология и организация гостиничных услуг».

Программу составил(и):

Хозяинова Т.К., доцент кафедры психологии
личности и общей психологии
кандидат психологических наук, доцент _____
Чичук Е.Ю.,ст. преподавателькафедры психологии
личности и общей психологии
кандидат психологических наук _____

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры психологии личности и общей психологии
протокол № 11 от 4.05. 2017г.
Заведующий кафедрой (разработчика) _____ Шлыкова Ю.Б.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента
протокол № 11 от 31.05. 2017г.
Заведующий кафедрой (выпускающей) _____ Беликов М.Ю..

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии
протокол № 6 от 4.05. 2017г.

Председатель УМК факультета Кимберг А.Н. _____

Рецензенты:
Журавлева Е. А., канд. психол. наук, доцент,
научный консультант АНОО ДПО УИЦ «Селена»

Чепелева Л.М., зав. каф. социальной работы, психологии и педагогики высшего образования, канд. психол. наук, доцент

1 Цели и задачи освоения дисциплины

1.1 Цель дисциплины

В соответствии с ФГОС ВО целью освоения дисциплины «Человек и его потребности» являетсяформирование у студентов прочных научных знаний о социально-природной сущности человека и механизмах удовлетворения его потребностей как движущей силе, мотивации деятельности и поведения для совершенствования профессиональных навыков.

1.2 Задачи дисциплины

Задачи дисциплины. В соответствии с ФГОС ВО задачи дисциплины:

- формирование у студентов системы знаний о человеке и его потребностях
- ознакомить студентов с содержанием категории «потребность» в психологической, философской и экономической литературе;
- сформировать у студентов представления о типологии человеческих потребностей;
- помочь студентам в освоении навыков анализа динамики и способов удовлетворения социальных и культурных потребностей

1.3 Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина «Человек и его потребности» относится к базовой части профессионального цикла учебного плана ООП по направлению подготовки «43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата)».

Дисциплина предназначена для студентов второго курса очной формы обучения.

Входные знания, умения и компетенции, необходимые для изучения учебной дисциплины базируется на сумме знаний и навыков, полученных студентами в ходе изучения таких дисциплин как «Культурология», «Философия», «Психология» и других, и предваряет изучение дисциплин: «Виды и тенденции туризма», «Туристско-рекреационное проектирование» и др.

.1.4 Требования к уровню освоения дисциплины

Изучение дисциплины «Человек и его потребности» направлено на формирование у студентов общекультурной компетенции ОК1

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
1	ОК-1	Способность использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности	основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их природу и взаимосвязь с социальной активностью человека, Роль сферы обслуживания в реализации потребностей человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; основные классификации услуг и их характеристики;	-обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; -компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта -анализировать основные теоретические и практические	-навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации; --навыками формирования и продвижения

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	**уметь**	**владеть**
			теорию обслуживания. теоретические основы организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей	направления и проблемы взаимодействия предприятия туристской индустрии и потребителей (клиентов); -оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности; -обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей	туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей; -основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере.

2 Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы (72часа). Распределение видов работ представлено в таблице:

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры				
Контактная работа, в том числе:	40	3	-	-	-	-
Аудиторные занятия (всего):	**36**		-	-	-	-
Занятия лекционного типа	18	18	-	-	-	-
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	18	18	-	-	-	-
Лабораторные занятия	--	-	-	-	-	-
Иная контактная работа:						
Контроль самостоятельной работы (КСР)	4	4	-	-	-	-

Промежуточная аттестация (ИКР)				-	-	-	-
Самостоятельная работа, в том числе:		32	32				
Курсовая работа		-	-	-	-	-	-
Проработка учебного (теоретического) материала		12	12	-	-	-	-
Выполнение индивидуальных заданий (подготовка сообщений, презентаций)		5	5	-	-	-	-
Реферат		5	5	-	-	-	-
Подготовка к текущему контролю		5	5	-	-	-	-
Контроль:							
Подготовка к зачету		5	5	-	-	-	-
Общая трудоемкость	**час.**	72	**72**	-	-	-	-
	в том числе контактная работа	**40**	**40**	-	-	-	-
	зач.ед.	**2**	**2**	-	-	-	-

2.2 Структура дисциплины:

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы (темы) дисциплины, изучаемые в 3 семестре *(очная форма)*

№	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	СРС
1	Комплексный подход исследования человека как целостности	6	2	2	-	2
2	Представление о человеке как социально-природном существе, общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы	8	2	2	-	4
3	Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью	7	2	2	-	4
4	Классические научные идеидуховно-культурной деятельности-философского, религиозного, культурного творчества социо-природных измерений человека	7	2	2	-	4
5	Индивидуальные психические физиологические особенности человека - основа запросов и потребностей человека	7	2	2	-	4
6	Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания, структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов	7	2	2	-	4

№	Наименование разделов	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	СРС
7	Социо-природные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости	8	2	2	-	4
8	Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса	8	2	2		4
9	Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов	6	2	2	-	2
Всего			18	18	-	32

Примечание: Л – лекции, ПЗ – практические занятия / семинары, ЛР – лабораторные занятия, СРС – самостоятельная работа студента

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа.

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1.	Комплексный подход исследования человека как целостности	Человек как предмет познания. Комплексный подход при исследовании человека. Проблемы человеческого начала. Смысл и назначение человеческого бытия. Уникальностьчеловеческого бытия. Духовное бытие человека.	Участие в групповой работе. Индивидуальное задание
2.	Представление о человеке как социально-природном существе, общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы	Биологическое бытие человека. Общественное бытие человека. Личность человека. Природа человека. Социальное и биологическое в человеке. Личность – способ бытия человека вобществе. Индивидуальность.Ответст венностьличности. Направленность личности.	Участие в дискуссии. Подготовка реферата, презентации
3.	Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека	Смысл человеческого существования. Индивид и личность как особые типы социальности человека.	Участие в дискуссии. Подготовка реферата, презентации

	и их связь с социальной активностью	Понятие«деятельность». Внутренняя структура деятельности. Деятельность и труд. Деятельность и поведение. Структура акта деятельности. Содержание деятельности. Основные виды деятельности и их развитие у человека. Потребности – предпосылки и продукт деятельности. От потребности к деятельности.	
4.	Классические научные идеи духовно-культурной деятельности-философского, религиозного, культурного творчества социо-природных измерений человека	Классические научные и духовно-культурной деятельности Человека. Теория иерархии потребностей .Маслоу.Биологические(естественные)потребности.Материальные потребности.Социальныепотребности.Духовные потребности.	Участие в дискуссии. Подготовка реферата, презентации
5.	Индивидуальные психические физиологические особенности человека - основа запросов и потребностей человека	Ценностно-ориентированные потребности.Трансформация потребностей. Управление потребностями. Потребности высшие и низшие. Самоактуализация личности.	Выборочный опрос
6.	Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания, структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов	Государственное регулирование бытового обслуживания. Региональное и муниципальное бытовое обслуживание. Проблемы бытового обслуживания. Перспективы развития. Меры поддержки. Методы государственного регулирования. Социальные и природные факторы.	Участие в дискуссии. Выборочный опрос Проверка конспектов
7.	Социо-природные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости	Свободное время – простор для удовлетворения потребностей всестороннего развития личности. Здоровый образ жизни – залог формирования и удовлетворения разумных потребностей. Извращенные потребности.	Участие в дискуссии. Выборочный опрос Проверка конспектов
8.	Методы удовлетворения	Формированиепотребностейвусловияхнаучно-	Участие в дискуссии. Выборочный опрос

	потребностей сферой сервиса	техническогопрогресса.Гуманизациятехнологическихпроцессов. Технизация человека. Разумность и условияформированияпотребностейкомфорта.Формированиепотребностей в условиях рынка. Влияние рыночной экономики на формирование потребностей человека. Влияние рекламы на формирование потребностей человека. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса.	Проверка конспектов
9.	Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов	Содержание инфраструктуры. Классификация социальных факторов.Функционально-целевыеблоки социальной инфраструктуры.Функциисоциальнойинфраструктуры. Виды природных факторов, их влияние наинфраструктуруобслуживания. Созданиемоделейинфраструктур сервиса.	Участие в дискуссии. Выборочный опрос Проверка конспектов

2.3.2 Занятия семинарского типа.

№	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Комплексный подход исследования человека как целостности	1. Проблемы человеческого начала. 2. Смысл и назначение человеческого бытия. 3. Особенности со-бытия личности	Опрос по теме семинара Участие в групповой работе. Индивидуальное задание
2	Представление о человеке как социально-природном существе, общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы	1. Личность человека. 2. Природа человека. 3. Социальное и биологическое в человеке. 4. Понятие о психике	Участие в дискуссии. Подготовка реферата, презентации Опрос по теме семинара
3	Основные индивидуальные	1. Внутренняя структура деятельности. 2. Деятельность и труд.	Участие в дискуссии.

	потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью	3. Деятельность и поведение. 4. Структура акта деятельности.	Подготовка реферата, презентации Опрос по теме семинара
4	Классические научные идеи духовно-культурной деятельности-философского, религиозного, культурного творчества социо-природных измерений человека	1. Теория иерархии потребностей А. Маслоу. 2. Биологические (естественные) потребности. 3. Духовные потребности человека 4. Теории потребностей	Участие в дискуссии. Подготовка реферата, презентации Опрос по теме семинара
5	Индивидуальные психические физиологические особенности человека - основа запросов и потребностей человека	1.Формирование потребностей. 2.Классификация потребностей 3. Потребности высшие и низшие. 4. Рекреационные потребности	Участие в дискуссии. Подготовка реферата, презентации Опрос по теме семинара
6	Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания, структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов	1. Проблемы бытового обслуживания. 2. Перспективы развития. 3. Меры поддержки. 4. Виды рекреационных потребностей	Участие в дискуссии. Подготовка реферата, презентации Опрос по теме семинара
7	Социо-природные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости	2.Здоровый образ жизни – залог формирования и удовлетворения разумных потребностей. 2. Возможности и барьеры реализации туристской мотивации	Участие в дискуссии. Подготовка реферата, презентации Опрос по теме семинара
8	Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса	1. Разумность и условия формирования потребностей комфорта. 2. Формирование потребностей в условиях рынка. 3. Влияние рыночной экономики на формирование потребностей человека.	Участие в дискуссии. Подготовка реферата, презентации Опрос по теме семинара
9	Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов	1. Функции социальной инфраструктуры. 2. Виды природных факторов, их влияние на инфраструктуру обслуживания. 3. Природные и культурные рекреационные объекты	Участие в дискуссии. Подготовка реферата. Опрос по теме семинара

2.3.3 Лабораторные занятия. Не предусмотрены.

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов) – не предусмотрена

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы студенты обеспечены перечнем основной и дополнительной литературы, вопросами для подготовки к семинарам, темами для подготовки рефератов и контрольными вопросами к подготовке к зачету

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа,

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа,

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии.

В преподавании курса используются современные образовательные технологии:

- мультимедийные лекции с элементами дискуссии;
- информационно-коммуникативные технологии;
- исследовательские методы в обучении;
- проблемное обучение.

В учебном процессе используются активные и интерактивные формы проведения занятий.

На этапе изучения разделов, которые носят теоретический характер, используются групповые и самостоятельные формы работы, направленные на осмысление сложных неструктурированных проблем предмета обучения, формирование собственной аргументированной позиции по проблемным аспектам изучаемой темы. Здесь используется такие образовательные технологии как

- работа в малых группах/парах по разбору конкретных ситуаций и их анализу
- лекция с элементами дискуссии.

Последующие разделы для решения поставленных целей в рамках учебной дисциплины требуют использования методов обучения, направленных на формирование умений и навыков специальной аналитики. Для этого внедрены следующие образовательные технологии:

- проведение проблемного семинара, в рамках которого студенты решают прикладные и аналитические задачи;
- индивидуальные и групповые консультации. Индивидуальные консультации проводятся раз в неделю после учебных занятий посредством предметного диалога преподавателя с магистрантом по различным содержательным и организационным вопросам учебного модуля.

Студентам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется право выбора целей, средств, форм работы, самостоятельной работы в собственном диапазоне возможностей.

Как правило, обучение студентов с ограниченными возможностями здоровья проводится в академической группе. С целью оказания помощи в установлении

полноценных межличностных отношений с другими студентами, создания комфортного психологического климата в студенческой группе используется индивидуальный подход к обучению. В отдельных случаях составляется индивидуальный план-график обучения студента с применением дистанционных образовательных технологий.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

4.1 Фонд оценочных средств для проведения текущей аттестации

Текущий контроль успеваемости студентов осуществляется с помощью аттестационных работ в форме тестов и оценки ответов на семинарских занятиях, проводимых по разделам теоретической части курса.

Примеры вопросов теста контроля знаний по дисциплине «Человек и его потребности»

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. Кто говорил о двойственной природе человека – разумном начале души и «яростном начале»
А. Сократ
Б. Платон
В. Диоген
Г. Эпикур

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 17

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. Марк и Энгельс
Г. Руссо

9. Кто глубоко исследовал проблему зависимости потребностей человека от конкретно-исторических условий
А.Гегель
Б. Гольбах
В. Марк и Энгельс
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
Б. Гольбах
В. Марк и Энгельс
Г. Руссо

11. Что побуждает человека к деятельности?
А. Мотивация
Б. Мотив
В. Мотивированность

12. Кем разработана теория ERG?
А. Мак-Клелланд
Б. Маслоу
В. Альдерфер

13. Какая теория предполагает, что человек стремится к максимизации удовольствия, наслаждения и минимизации неудовольствия, дискомфорта, боли, страдания.
А. Гедоническая мотивационная теория
Б. Теория драйвов
В. Теория условных рефлексов

14. Кто разработал концепцию иерархии потребностей?
А. Мак-Клелланд
Б. Маслоу
В. Альдерфер

15. Согласно какой теории потребностей, человек должен
надеяться на то, что выбранный им тип поведения
действительно приведет к удовлетворению или приобретению желаемого?
А. Психоаналитическая мотивационная теория
Б. Теория двух факторов Герцберга
В. Теория ожиданий Врума

16. Осознанная потребность и влечение к чему-либо
определенному это –
А. Желание
Б. Стремление
В. Влечение

17. Недостаточно полное осознанное стремление к достижению
чего-либо это –
А. Желание
Б. Стремление
В. Влечение
18. К какому виду потребностей относятся: чувственная форма познания прекрасного, созерцание природы, эстетическое наслаждение?
А. Материальные потребности
Б. Духовные потребности
В. Интеллектуальные потребности

Шкала оценивания
(при общем количестве вопросов в контрольном задании – 18)

Количество правильных ответов	**До 5**	**5-9**	**10-13**	**14-18**
Оценка	**2**	**3**	**4**	**5**

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

1. Сложность человека и его потребностей.
2. Проблема жизни и смерти.
3. Свобода и счастье человека.
4. Потребность в творческих людях.
5. Цели и результаты гуманистического образования.
6. Мотивы личности.
7. Творчество как потребность и вид деятельности.
8. Отношение к природе в зеркале историй цивилизаций.
9. Биологическая стабилизация окружающей среды.
10. Демографический взрыв и его последствия.
11. Антропогенные факторы разрушения и загрязнения природных ландшафтов.
12. Образование озонового экрана: причины его разрушения, экологические последствия.

13. Социализация и образование.
14. Деятельность и способность к саморазвитию.
15. Потребность в деятельности.
16. Потребность в самовоспитании субъекта.
17. Деятельность как вид социокультурной нормы.
18. Потребность в милосердии и благотворительности. Производство и формирование новых потребностей.
19. Профессиональная деятельность и формирование потребностей.
20. Человек и окружающая среда.
21. Проблема реализации потребностей в сфере занятости.

4.2 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Для проведения промежуточной аттестации студентов по учебной дисциплине «Человек и его потребности» за семестр используется рейтинговая система оценок, содержащая результаты текущей аттестации , а также ответы на контрольные вопросы к зачету.

*Вопросы к зачёту***.**

1. Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины.
2. Человек как смысловая модель мира.
3. Комплексный подход исследования человека как целостности; изучение индивидуальных психофизиологических особенностей человека как основы запросов и потребностей человека.
4. Потребности, доминирующие в первобытном обществе.
5. Изменение потребностей людей в эпоху ранних цивилизаций.
6. Основные способы регулирования взаимодействия личных и общественных потребностей, представленных в Библии.
7. Концепции потребностей у Демокрита и Эпикура.
8. Взгляды на потребности в учении софистов.
9. Особенности понимания потребностей в учениях стоиков, скептиков и эпикурейцев.
10. Характеристика концепции человека и потребностей у мыслителей средневековой Европы.
11. Подходы к проблеме человека и потребностей в средневековой России.
12. Изменение взглядов на человека и его потребности в эпоху Возрождения.
13. Понимание потребностей человека мыслителями Нового времени.
14. Сравнительный анализ сходства и различия концепций человека и потребностей в философии Гегеля и Маркса.
15. Характеристика понятий: индивид, личность, индивидуальность.
16. Общие характеристики индивида. Понятие роли и ее разновидности.
17. Понятие личности как социального субъекта. Взгляд на современного человека с позиции рыночной типологии.
18. Сравнительная характеристика позитивных и негативных сторон личности.
19. Характеристика понятий «потребность» и «мотив».
20. Характеристика мотива как намерения, как состояния, как устойчивого личностного проявления.
21. Разноплановость в толковании мотива у В.А.Иванникова, А.Б.Орлова, А.Н.Леонтьева. Факторы, учитываемые субъектом при достижении успеха.
22. Группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации.
23. Первичные и вторичные потребности человека.

24. Классификация потребностей по Гегелю и Достоевскому.
25. Характеристика структурного анализа системы потребностей.
26. Базисные потребности человека.
27. Высшие потребности человека.
28. Классификация потребностей у С.О. Корнеенкова.
29. Классификация потребностей Г. Меррея.
30. Классификация потребностей по А. Маслоу.
31. Классификация И.В. Бестужева-Лада.
32. Культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
33. Референтные группы и семья с позиции их влияния на поведение потребителя.
34. Факторы — мотиваторы потребительского поведения.
35. Личностные и психологические факторы в мотивации потребительского поведения, их характеристика.
36. Влияние рода занятий, экономического положения, возраста на потребление.
37. Типология личности по К.Г.Юнгу.
38. Типология потребителя с учетом стиля жизни.
39. Характеристика соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.
40. Сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж.
41. Типы потребителей: когнитивный, независимый, новатор.
42. Характеристика сферы услуг.
43. Понятие услуги. Классификации услуг: по специфике содержания; по формам оказания услуг; по способу оплаты; по видам потребления.
44. Соотношение основных классов и сфер услуг.
45. Основные черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг. Понятия «сервис» и «сервисное обслуживание».
46. Общение работника сферы сервиса и клиента.
47. Компоненты (параметры) оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость, коммуникабельность, взаимопонимание с потребителем.
48. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
– в печатной форме,
– в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1 Основная литература

1. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 192 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/101865.

2. Штерн, А.С. Введение в психологию [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А.С. Штерн ; под ред. Л.В. Сахарного, Т.И. Ерофеевой, Е.В. Глазановой. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2018. — 311 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/109596

5.2 Дополнительная литература

1. Аносова, Т.Г. Технологии комфорта [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т.Г. Аносова, Ж. Танчев. — Электрон. дан. — Екатеринбург : УрФУ, 2016. — 72 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/98555.

2. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность (для бакалавров) [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.Г. Велединский. — Электрон. дан. — Москва : КноРус, 2013. — 176 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/53291.

3. Коноплева, Н.А. Сервисология [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Коноплева. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 248 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/44298.

4. Свириденко, Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс] : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : Лань, 2018. — 192 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/101865

5.Третьякова, О.В. Человек и его потребности (сервисология) [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.В. Третьякова. — Электрон. дан. — Тюмень : , 2013. — 104 с. — Режим доступа: https://e.lanbook.com/book/110021.

5.3. Периодические издания: не предусмотрены

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).

1. http://kubsu.ru/University/library/resources/Poisk2.php – электронный каталог Научной библиотеки КубГУ;
2. www.biblioclub.ru – электронная библиотечная система "Университетская библиотека ONLINE";
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU
4. Электронные полнотекстовые ресурсы по гуманитарным дисциплинам SagePublications – Sage_HSS (HumanitiesandSocialScienses)(http://online.sagepub.com.)
5. Социологическая библиотека http://socioline.ru/node/446
6. PSYLIB: Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие" http://psylib.kiev.ua/
7. Soc.Lib.ru - Электронная библиотека - Социология, Психология, Управление http://soc.lib.ru/

8. Электронная библиотека по бизнесу, финансам, экономике и смежным темам http://www.finbook.biz/
9. Энциклопедия маркетинга http://marketing.spb.ru/read.htm

Учебные аудитории с возможностью работы с демонстрационными и презентационными материалами.

Пакет Microsoft Office 2013.

7. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).

Для освоения теоретического материала, подготовки к семинарским занятиям, написания рефератов даны вопросы и примерные темы

Индивидуальные задания к практическим (семинарским) занятиям.

1. Составить список литературы по проблемам изучения человека и его потребностей (не менее 15 источников).
2. Подготовить сообщение о концепциях потребностей человека в учениях отдельных философов (на выбор).
3. Отразить основные потребности человека в разные исторические эпохи в виде таблицы или схемы.
4. Представить в виде таблицы сходство и различие концепций человека и потребностей в философии Гегеля и Маркса.
5. Подготовить реферат по актуальным проблемам исследования человека и его потребностей.
6. Написать эссе на тему (одну на выбор): «Влияние потребностей на саморазвитие личности», «Воля – сознательное регулирование поведения», «В чем смысл жизни человека?».

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю).

8.1 Перечень информационных технологий.

Использование мультимедийных презентаций преподавателем в лекционном формате и при подготовке заданий для практических занятий студентами, использование

8.2 Перечень необходимого программного обеспечения.

Для подготовки и демонстрации презентационных материалов используется пакет программа PowerPointMicrosoftOffice, ОС Microsoft Windows 10 выходом в Интернет.

8.3 Перечень информационных справочных систем:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (http://www.consultant.ru)
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (http://www.elibrary.ru)/
3. Электронный каталог библиотеки КубГУ http://www.kubsu.ru/node/

9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательногопроцесса по дисциплине (модулю)

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и оснащенность
1.	Лекционные занятия	Лекционная аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО).
2.	Семинарские занятия	Аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО).
3.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитория, оснащенная достаточным количеством мест, для проведения групповых и индивидуальных форм консультирования, оснащенная компьютером и

		соответствующим программным обеспечением (ПО)
4.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО).
5.	Самостоятельная работа	Кабинет для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет»,программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.