

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

_____ Хагуров Т.А.
«22» 04 2018г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б.1.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	очная
Квалификация (степень) выпускника	бакалавр

Краснодар 2018

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 составили:

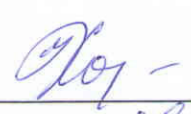
Хозяинова Т.К., доцент кафедры психологии личности и общей психологии,

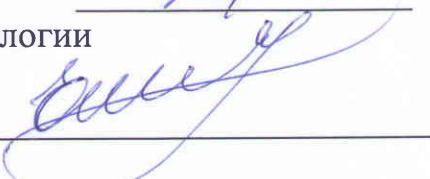
кандидат психологических наук, доцент

Чичук Е.Ю., ст. преподаватель кафедры психологии

личности и общей психологии,

кандидат психологических наук





Рабочая программа утверждена на заседании кафедры психологии личности и общей психологии

протокол № 12 от 19.04. 2018г.

Заведующий кафедрой (разработчика)  Шлыкова Ю.Б.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента

протокол № 12 от 19.04. 2018г

Заведующий кафедрой (выпускающей)  Беликов М.Ю..

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета управления и психологии

протокол № 12 от 19.04. 2018г.

Председатель УМК факультета Шлюбуль Е.Ю.



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» является формирование 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 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; теорию	-обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; -компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта -анализировать основные теоретические и практические направления и	-навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации; --навыками формирования и продвижения туристских

№ п.п.	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или её части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
			знать	уметь	владеть
			обслуживания. теоретические основы организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей	проблемы взаимодействия туристской индустрии и потребителей (клиентов); -оценивать рынки сбыта, потребителей, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности; -обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей	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 (72 часа).

Распределение видов работ представлено в таблице:

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры				
		1	2	3	4	5
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	
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. Уникальность человеческого 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. Ответственность личности. 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	<p>Понятие «деятельность».</p> <p>Внутренняя структура деятельности.</p> <p>Деятельность и труд.</p> <p>Деятельность и поведение.</p> <p>Структура акта деятельности.</p> <p>Содержание деятельности.</p> <p>Основные виды деятельности и их развитие у человека.</p> <p>Потребности – предпосылки и продукт деятельности. От потребности к деятельности.</p>	
4. Классические научные идеи духовно-культурной деятельности-философского, религиозного, культурного творчества социо-природных измерений человека	<p>Классические научные и духовно-культурной деятельности</p> <p>Человека. Теория иерархии потребностей</p> <p>.Маслоу.Биологические(естественные)потребности.Материальные потребности.Социальные потребности.Духовные потребности.</p>	<p>Участие в дискуссии.</p> <p>Подготовка реферата, презентации</p>
5. Индивидуальные психические физиологические особенности человека - основа запросов и потребностей человека	<p>Ценностно-ориентированные потребности. Трансформация потребностей. Управление потребностями.</p> <p>Потребности высшие и низшие.</p> <p>Самоактуализация личности.</p>	<p>Выборочный опрос</p>
6. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания, структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов	<p>Государственное регулирование бытового обслуживания.</p> <p>Региональное и муниципальное бытовое обслуживание.</p> <p>Проблемы бытового обслуживания. Перспективы развития. Меры поддержки.</p> <p>Методы государственного регулирования. Социальные и природные факторы.</p>	<p>Участие в дискуссии.</p> <p>Выборочный опрос</p> <p>Проверка конспектов</p>
7. Социо-природные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости	<p>Свободное время – простор для удовлетворения потребностей всестороннего развития личности. Здоровый образ жизни – залог формирования и удовлетворения разумных потребностей. Извращенные потребности.</p>	<p>Участие в дискуссии.</p> <p>Выборочный опрос</p> <p>Проверка конспектов</p>
8. Методы удовлетворения	<p>Формирование потребностей у слювях научно-</p>	<p>Участие в дискуссии.</p> <p>Выборочный опрос</p>

	потребностей сферой сервиса	технического прогресса. Гуманизация технологических процессов. Технизация человека. Разумность и условия формирования потребностей и комфорта. Формирование потребностей 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-целевые блоки социальной инфраструктуры. Функции социальной инфраструктуры. Виды природных факторов, их влияние на инфраструктуру обслуживания. Создание моделей инфраструктур 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 используются 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 связывал проблему счастья человека с осуществлением таких добродетелей, как благо, мудрость, справедливость...
 - А. Сократ
 - Б. Платон
 - В. Диоген
 - Г. Эпикур

3. Достижение счастья через самоограничение, через презрение к материальным благам наиболее ярко продемонстрировал своим образом жизни...
 - А. Сократ
 - Б. Платон
 - В. Диоген
 - Г. Эпикур 17

4. В какое время естественные жизненные потребности рассматривались как низменные
 - А. В первобытном обществе
 - Б. Античность
 - В. Средневековье
 - Г. Новое время

5. 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

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

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

7. Что побуждает человека к деятельности?

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

8. 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

9. Кто разработал концепцию иерархии потребностей?

- А. Мак-Клелланд
- Б. Маслоу
- В. Альдерфер

10. Осознанная потребность и влечение к чему-либо определенному это –

- А. Желание
- Б. Стремление
- В. Влечение

11. Недостаточно полное осознанное стремление к достижению чего-либо это –

- А. Желание
- Б. Стремление
- В. Влечение

12. 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. Характеристика концепции человека и потребностей у мыслителей средневековой Европы.
9. Подходы к проблеме человека и потребностей в средневековой России.
10. Изменение взглядов на человека и его потребности в эпоху Возрождения.
11. Понимание потребностей человека мыслителями Нового времени.
12. Сравнительный анализ сходства и различия концепций человека и потребностей в философии Гегеля и Маркса.
13. Характеристика понятий: индивид, личность, индивидуальность.

14. Общие характеристики индивида. Понятие роли и ее разновидности.
15. Понятие личности как социального субъекта. Взгляд на современного человека с позиции рыночной типологии.
16. Сравнительная характеристика позитивных и негативных сторон личности.
17. Характеристика понятий «потребность» и «мотив».
18. Характеристика мотива как намерения, как состояния, как устойчивого личностного проявления.
19. Разноплановость в толковании мотива у В.А.Иванникова, А.Б.Орлова, А.Н.Леонтьева. Факторы, учитываемые субъектом при достижении успеха.
20. Группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации.
21. Первичные и вторичные потребности человека.
22. Характеристика структурного анализа системы потребностей.
23. Базисные потребности человека.
24. Высшие потребности человека.
25. Классификация потребностей у С.О. Корнеевкова.
26. Классификация потребностей по А. Маслоу.
27. Классификация И.В. Бестужева-Лада.
28. Культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
29. Референтные группы и семья с позиции их влияния на поведение потребителя.
30. Факторы — мотиваторы потребительского поведения.
31. Личностные и психологические факторы в мотивации потребительского поведения, их характеристика.
32. Влияние рода занятий, экономического положения, возраста на потребление.
33. Типология личности по К.Г.Юнгу.
34. Типология потребителя с учетом стиля жизни.
35. Характеристика соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.
36. Сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж.
37. Типы потребителей: когнитивный, независимый, новатор.
38. Характеристика сферы услуг.
39. Понятие услуги. Классификации услуг: по специфике содержания; по формам оказания услуг; по способу оплаты; по видам потребления.
40. Соотношение основных классов и сфер услуг.
41. Основные черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг. Понятия «сервис» и «сервисное обслуживание».
42. Общение работника сферы сервиса и клиента.
43. Компоненты (параметры) оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость, коммуникабельность, взаимопонимание с потребителем.
44. 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 образовательного процесса 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.