

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ (СЕРВИСОЛОГИЯ)**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): «Организация туристской деятельности»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: очная форма - 4 года, заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)	
	Очная форма	Заочная форма
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	106(2,94)	32(0,89)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	102(2,83)	26(0,72)
- лекции	34(0,94)	10(0,28)
- практические занятия	68(1,89)	16(0,44)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2(0,06)	4(0,11)
Промежуточная аттестация (курсовая работа)	2(0,06)	2(0,06)
2. Самостоятельная работа студентов, всего	51(1,42)	177(4,92)
- курсовая работа	18(0,5)	18(0,5)
- др. формы самостоятельной работы	33(0,92)	159(4,42)
3. Промежуточная аттестация: зачет, экзамен	59(1,64)	7(0,19)
Итого	216(6)	216(6)

Козар Н.К. Человек и его потребности (Сервисология): Рабочая программа дисциплины (модуля). – Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018. – 64 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Человек и его потребности (Сервисология)» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм составлена Козар Н.К., к.т.н., доцентом кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Туризм», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «14» декабря 2015 г. № 1463, и учебными планами по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (год начала подготовки -2018).

### **Рабочая программа:**

**обсуждена и рекомендована** к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) от 10.05.2018, протокол № 3

**одобрена** Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол №5

**утверждена** Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол №7

© АНОО ВО ЦС РФ  
«Российский университет  
кооперации» Казанский  
кооперативный институт  
(филиал), 2018  
© Козар Н.К., 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля) .....	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы .....	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).....	4
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы.....	5
5. Содержание дисциплины (модуля) .....	6
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля).....	6
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями) .....	10
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий.....	10
6. Лабораторный практикум .....	11
7. Практические занятия (семинары) .....	12
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ).....	16
9. Самостоятельная работа студента.....	18
10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	24
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	24
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	25
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	26
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	26
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	26
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии.....	27
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>29</b>
1. Паспорт фонда оценочных средств.....	30
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины.....	30
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций: .....	30
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции .....	30
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания .....	32
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации.....	34
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации.....	34
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации.....	39
Комплект тестовых заданий для проведения зачета/экзамена по дисциплине .....	40
2.3. Критерии оценки для проведения зачета/экзамена по дисциплине .....	45
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине .....	46
<b>ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>	<b>47</b>
Кейс-задача.....	48
Ситуационная задача.....	53
Темы докладов .....	56
<b>КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ .....</b>	<b>58</b>
Перечень дискуссионных тем для круглого стола .....	61

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения учебной дисциплины «Человек и его потребности (Сервисология)» является формирование общей профессиональной компетенции: «способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов».

Задачи освоения дисциплины - изучение системы потребностей, их динамики, способов формирования и средств удовлетворения; изучение влияния психофизических возможностей индивида на систему стимулов и формирование высших потребностей, способов и средств удовлетворения потребностей в туристском продукте; изучение современных классификаций потребностей человека; формирование системы знаний и представлений о человеке и его потребностях, способствующих успешной межличностной коммуникации в повседневной и профессиональной жизни, являющейся основой для подготовки компетентного специалиста в области туризма и сервиса.

## 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока Б1.

Для изучения учебной дисциплины необходимо обладать знаниями, полученными основной образовательной программы среднего (полного) общего образования (Биология).

## 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей общепрофессиональной компетенции:

ОПК-3 - способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ОПК-3	Знать особенности организации туристской деятельности	Доклад Дискуссия
	Знать основы организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей	
	Знать способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности	
	Уметь использовать способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний	Ситуационные задания

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
	психологии личности	Кейс
	Уметь мотивировать потребителя с учетом их характера, темперамента и топологии	
	Уметь обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителя с учетом природных и социальных факторов	
	Владеть навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии	Контрольная работа
	Владеть навыками организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности	
	Владеть навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей	

#### 4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

##### *очная форма обучения*

Виды учебной деятельности	Часов	
	Всего	По семестрам
		4
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	106	106
Аудиторные занятия всего, в том числе:	102	102
Лекции	34	34
Практические занятия	68	68
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
Промежуточная аттестация (курсовая работа)	2	2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	51	51
Курсовая работа	18	18
Другие виды самостоятельной работы:	33	33
Вид промежуточной аттестации – экзамен	59	59
ИТОГО:	часов	216
	зач. ед.	6

##### *заочная форма обучения*

Вид учебной деятельности	Часов	
	Всего	По курсам
		2
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	32	32
Аудиторные занятия всего, в том числе:	26	26
Лекции	10	10
Практические занятия	16	16
Промежуточная аттестация (контактная работа)	4	4
Промежуточная аттестация (курсовая работа)	2	2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	177	177
Курсовая работа	18	18
Другие виды самостоятельной работы:	159	159
Вид промежуточной аттестации – зачет, экзамен	7	7
ИТОГО:	часов	216
	зач. ед.	6

## **5. Содержание дисциплины (модуля)**

### **5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)**

#### **Тема 1. Человек как предмет познания**

Человек как предмет познания. Комплексный подход исследования человека как целостности, его содержание. Представление о человеке как социально-природном существе. Различия социальной сущности человека и биологической природы. Социализация как процесс приобретения человеком социальных качеств. Понятие «качество личности». Виды восприятия социальной среды: репродуктивный и созидательный, их содержание и результат. Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью.

#### **Тема 2. Бытие человека**

Биологическое бытие человека. Социальное бытие человека. Духовное бытие человека. Человек как индивид. Целостность, устойчивость, активность как характеристики индивида. Личность: структура, мотивация, развитие. Психологические теории личности З. Фрейда, А. Адлера, К. Юнга. Человек как носитель социальных ролей. Природа человека. Социальное и биологическое в человеке. Понятие «деятельность». Деятельность и труд, деятельность и поведение.

#### **Тема 3. Общая характеристика потребностей человека**

Естественные (физиологические) потребности человека (потребности в пище, жилище, сексуальные потребности, жизненно важные потребности организма). Материальные потребности и их разновидности. Духовные потребности личности (интеллектуальные, эстетические, нравственные потребности; потребность в смысле жизни). Социальные потребности человека (потребность в признании, достижении, принадлежности к социальной группе, общении; информационная потребность и др.). Их генезис, природа, сущность и специфика. Рекреационные потребности человека. Неразумные потребности личности и пути их преодоления.

#### **Тема 4. Основные подходы к определению потребностей и их классификации**

Основные подходы к определению потребности. Соотношение потребности с другими категориями (нужда, желание, интерес, мотив и др.). Объективная и субъективная составляющие потребности. Социоприродные изменения человека и классификация его потребностей. Проблема классификации потребностей. Основные принципы классификации человеческих потребностей. Обзор существующих классификаций потребностей (А. Маслоу, Э. Фромм и др.). Первичные (витальные) и вторичные потребности. Материальные и духовные, биологические и социальные, общественные и личные, разумные и неразумные потребности

человека. Оптимальная модель совокупных потребностей. Потребности человека и оценка их социальной значимости

### **Тема 5. Основные механизмы и закономерности формирования, развития и удовлетворения потребностей**

Формирование потребностей как объективный процесс движения потребностей и как вид целенаправленного воздействия общества и государства на формирование личности. Объективные (социально-экономические, культурные, бытовые, природно-климатические) и субъективные (предпочтения, наклонности, способности, привычки человека) факторы формирования потребностей. Механизмы и методы (экономический, организационный, эмоциональный, социально-психологический и др.) формирования потребностей. Особенности удовлетворения различных потребностей человека. Приемы выявления основных потребностей клиентов с целью их оптимального удовлетворения сферой сервиса. Основные особенности и стадии развития потребностей. Общие закономерности динамики потребностей. Закон возвышения потребностей. Регресс потребностей

### **Тема 6 Трансформация и управление потребностями.**

Трансформация потребностей. Управление потребностями. Классические научные идеи духовно-культурной деятельности - философского, религиозного, культурного творчества социоприродных измерений человека; индивидуальные психические физиологические особенности человека - основа запросов и потребностей человека. Смысл жизни человека. Понятие образа жизни.

### **Тема 7. Деятельность как процесс удовлетворения потребностей.**

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

### **Тема 8. Человеческие потребности и теория ценностей**

Ценности, их функции, система. Структура системы ценностей человека. Классификация ценностей по социокультурным основаниям. Классификация ценностей по их отнесению к потребностям индивида.

Исходные детерминанты многообразия ценностей. Ценности социальных групп - правовые, политические, религиозные. Эстетические и нравственные ценности личности. Два уровня нравственных ценностей - межличностный и личностно-коллективный. Иерархия ценностей в социокультурном пространстве. Ценностные установки личности, их влияние на поведение. Закономерности (правила) поведения людей в различных сферах (экономике, социуме, власти, духовности). Репутация как мера доверия к кому-либо со стороны окружающих. Мотив как предметное содержание потребности. Классификация мотивов. Характеристика основных ценностей человека, определяющих его потребительское поведение. Потребительская культура, формы ее проявления в российском обществе. Удовольствие как деятельностный способ биологического и социального развития человека.

### **Тема 9. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей**

Труд – определяющая составная образа жизни. Гуманистический идеал образа жизни: превращение труда в свободную деятельность. Взаимодействие человека с природой через труд. Решающая роль труда в формировании человека. Потребность и труд. Труд как частное проявление деятельности. Труд есть средство удовлетворения человеческих потребностей.

### **Тема 10. Формирование потребностей в условиях научно-технического прогресса**

Особенности рыночной ориентации личности, ее положительные и отрицательные стороны. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Социоприродные изменения человека и классификация его потребностей, оценка их социальной значимости. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Пять основных жизненных стилей, их характеристика (гедонический, хозяйственный, трудоволический, общительный, нейтральный). Индивидуализация жизненных стилей и потребительские предпочтения. Признаки предпочтений в потреблении. Услуга как форма общения.

### **Тема 11. Концепция потребностей в экономике, менеджменте и маркетинге**

Потребность – стимул развития экономики. Управление взаимоотношениями процесса производства и процесса потребления при формировании потребностей человека на туристских предприятиях. Индивидуальные психические, физиологические особенности человека – основа запросов и потребностей человека; социальная и экономическая зависимость различных видов обслуживания. Единство производства туристской услуги и человеческих потребностей. Удовлетворение потребностей в сфере туризма



как процесс потребления. Потребитель туристской услуги. Производство и формирование новых потребностей. Принцип социализации человеческих потребностей. Потребности и процесс потребления. Основные понятия концепции потребностей в экономике, менеджменте и маркетинге: потребность, нужда, желание, спрос, предложение, товар, услуга, рынок, цена, стоимость, ценность, потребительская удовлетворенность. Понятия блага, полезности, спроса. Соотношение спроса и потребностей. Спрос, уровень жизни и качество жизни. Экономическое развитие общества и основные типы потребления. Особенности типов потребления доиндустриального, индустриального общества, «общества массового потребления», постиндустриального общества. Формирование индивидуального стиля потребления и технологий индивидуального обслуживания.

### **Тема 12. Сервис и его роль в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и их обслуживание**

Сервис как система услуг. Выявление потребностей человека. Комплексный характер принятия решений потребителем. Анатомия процесса принятия решения. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса. Личностные факторы влияния на поведение потребителя. Потребности и мотивы. Индивидуальность восприятия.

Внешние факторы влияния на поведение потребителя (семья, общество, друзья, коллеги, авторитеты, культура. Структура бытового обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания. Жизненно-стилевые группы. Ожидание от обслуживания. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Основные методы бытового обслуживания населения.

### **Тема 13. Туризм и его роль в удовлетворении человеческих потребностей**

Туризм и туристическая деятельность. Основные направления и виды туристической деятельности. Формы организации туристической деятельности. Понятие оптимальной инфраструктуры обслуживания в туризме. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов; социоприродные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости. Специфика услуг в туризме: неосязаемость, неотделимость от источника и объекта услуги, непостоянство качества, несохраняемость. Ориентация на потребителя туристской услуги. Точки соприкосновения в сфере туризма. Культура обслуживания туристов. Планирование мониторинга и способов воздействия на внешнюю и внутреннюю бизнес-среду туристского предприятия. Закон Энгеля. Организованные движения в защиту прав потребителей в сфере туризма, образы потребителя, потребитель будущего. Проблемы экологии в

туризме, «зеленый» туризм. Методы удовлетворения потребностей в сфере туризма. Понятие оптимальной инфраструктуры туризма. Социальная и экономическая зависимость различных видов туристского обслуживания. Традиционная концепция потребления туристской услуги. Социальный аспект потребления туристской услуги. Концептуальные направления управления обслуживанием в туризме: материализация неосязаемого «товара», формирование имиджа туристского предприятия, туристского региона, управление обслуживающим персоналом как ключевым фактором в производстве услуги, преодоление боязни риска у потребителя, адаптация возможностей туристского предприятия к спросу, управление качеством обслуживания. Процесс усиления конкуренции и глобализации производства услуг в туризме. Опыт успешной работы туристских предприятий в области удовлетворения потребностей туристов.

### **5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)**

Дисциплина «Человек и его потребности (Сервисология)» формирует компетенции ОПК-3, необходимые в дальнейшем для формирования компетенции ОПК-2.

### **5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий**

#### *очная форма обучения*

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Человек как предмет познания	2	4	2	8
2	Бытие человека	2	4	2	8
3	Общая характеристика потребностей человека	2	4	2	8
4	Основные подходы к определению потребностей и их классификации	2	4	2	8
5	Основные механизмы и закономерности формирования, развития и удовлетворения потребностей	4	4	2	10
6	Трансформация и управление потребностями	2	6	2	10
7	Деятельность как процесс удовлетворения потребностей.	2	6	2	10
8	Человеческие потребности и теория ценностей	4	6	2	12
9	Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей	2	6	2	10
10	Формирование потребностей в условиях научно-технического прогресса	2	6	3	11
11	Концепция потребностей в экономике,	4	6	4	14

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
	менеджменте и маркетинге				
12	Сервис и его роль в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и их обслуживание	2	6	4	12
13	Туризм и его роль в удовлетворении человеческих потребностей	4	6	4	14
	Подготовка к курсовой работе			18	18
	<b>Итого</b>	<b>34</b>	<b>68</b>	<b>51</b>	<b>153</b>

### *заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу студентов (в часах)			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Человек как предмет познания	2	2	10	14
2	Бытие человека			10	10
3	Общая характеристика потребностей человека	2	2	10	14
4	Основные подходы к определению потребностей и их классификации			10	10
5	Основные механизмы и закономерности формирования, развития и удовлетворения потребностей	2	2	12	16
6	Трансформация и управление потребностями		4	14	18
7	Деятельность как процесс удовлетворения потребностей.	2	2	14	18
8	Человеческие потребности и теория ценностей		2	14	16
9	Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей	2	2	14	18
10	Формирование потребностей в условиях научно-технического прогресса			13	13
11	Концепция потребностей в экономике, менеджменте и маркетинге			12	12
12	Сервис и его роль в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и их обслуживание			12	12
13	Туризм и его роль в удовлетворении человеческих потребностей			14	14
	Подготовка к курсовой работе			18	18
	<b>Итого</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>177</b>	<b>203</b>

## 6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебными планами.

## 7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной литературы

### *очная форма обучения*

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час)
1.	Человек как предмет познания	Понятие «качество личности». Виды восприятия социальной среды: репродуктивный и созидательный, их содержание и результат. Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью.	4
2.	Бытие человека	Социальное и биологическое в человеке. Понятие «деятельность». Деятельность и труд, деятельность и поведение.	4
3.	Общая характеристика потребностей человека	Естественные. Материальные потребности и их разновидности. Духовные потребности личности. Социальные потребности человека Рекреационные потребности человека. Неразумные потребности личности и пути их преодоления.	4
4.	Основные подходы к определению потребностей и их классификации	Основные подходы к определению потребности. Соотношение потребности с другими категориями (нужда, желание, интерес, мотив и др.). Объективная и субъективная составляющие потребности. Основные принципы классификации человеческих потребностей. Обзор существующих классификаций потребностей (А. Маслоу, Э. Фромм и др.). Первичные (витальные) и вторичные потребности. Материальные и духовные, биологические и социальные, общественные и личные, разумные и неразумные потребности человека.	4
5.	Основные механизмы и закономерности формирования, развития и удовлетворения потребностей	Формирование потребностей как объективный процесс движения потребностей и как вид целенаправленного воздействия общества и государства на формирование личности. Механизмы и методы формирования потребностей. Особенности удовлетворения различных потребностей человека. Приемы выявления основных потребностей клиентов с целью их оптимального удовлетворения сферой сервиса. Основные особенности и стадии развития потребностей. Общие закономерности динамики потребностей. Закон возвышения потребностей. Регресс потребностей.	4
6.	Трансформация и управление потребностями	Трансформация потребностей. Управление потребностями. Классические научные идеи духовно-культурной деятельности – философского, религиозного, культурного творчества социоприродных измерений человека; индивидуальные психические физиологические	6

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час)
		особенности человека – основа запросов и потребностей человека. Смысл жизни человека. Понятие образа жизни.	
7.	Деятельность как процесс удовлетворения потребностей.	Потребность человека в деятельности. Содержание деятельности. Структура человеческой деятельности. Отношение человека к действительности и к самому себе. Продукт деятельности. Деятельность материальная и идеальная. Управление потребностями через управление деятельностью субъекта.	6
8.	Человеческие потребности и теория ценностей	Ценности, их функции, система. Структура системы ценностей человека. Классификация ценностей по социокультурным основаниям. Классификация ценностей по их отношению к потребностям индивида. Ценности социальных групп - правовые, политические, религиозные. Эстетические и нравственные ценности личности. Два уровня нравственных ценностей - межличностный и личностно-коллективный. Иерархия ценностей в социокультурном пространстве.	6
9.	Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей	Труд – определяющая составная образа жизни. Гуманистический идеал образа жизни: превращение труда в свободную деятельность. Взаимодействие человека с природой через труд. Решающая роль труда в формировании человека. Потребность и труд. Труд как частное проявление деятельности. Труд есть средство удовлетворения человеческих потребностей.	6
10	Формирование потребностей в условиях научно-технического прогресса	Особенности рыночной ориентации личности, ее положительные и отрицательные стороны. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Социоприродные изменения человека и классификация его потребностей, оценка их социальной значимости. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Услуга как форма общения.	6
11	Концепция потребностей в экономике, менеджменте и маркетинге	Единство производства туристской услуги и человеческих потребностей. Удовлетворение потребностей в сфере туризма как процесс потребления. Потребитель туристской услуги. Производство и формирование новых потребностей. Принцип социализации человеческих потребностей. Потребности и процесс потребления. Основные понятия концепции потребностей в экономике, менеджменте и маркетинге: потребность, нужда, желание, спрос, предложение, товар, услуга, рынок, цена, стоимость, ценность, потребительская удовлетворенность. Понятия блага, полезности, спроса. Соотношение спроса и потребностей. Спрос, уровень жизни и качество жизни.	6

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час)
		Экономическое развитие общества и основные типы потребления. Формирование индивидуального стиля потребления и технологий индивидуального обслуживания.	
12	Сервис и его роль в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и их обслуживание	Сервис как система услуг. Выявление потребностей человека. Комплексный характер принятия решений потребителем. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса. Личностные факторы влияния на поведение потребителя. Внешние факторы влияния на поведение потребителя (семья, общество, друзья, коллеги, авторитеты, культура. Структура бытового обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Основные методы бытового обслуживания населения.	6
13	Туризм и его роль в удовлетворении человеческих потребностей	Специфика услуг в туризме: неосвязаемость, неотделимость от источника и объекта услуги, непостоянство качества, несохраняемость. Ориентация на потребителя туристской услуги. Точки соприкосновения в сфере туризма. Культура обслуживания туристов. Методы удовлетворения потребностей в сфере туризма. Понятие оптимальной инфраструктуры туризма. Социальная и экономическая зависимость различных видов туристского обслуживания. Традиционная концепция потребления туристской услуги. Социальный аспект потребления туристской услуги. Концептуальные направления управления обслуживанием в туризме: материализация неосязаемого «товара», формирование имиджа туристского предприятия, туристского региона, управление обслуживающим персоналом как ключевым фактором в производстве услуги, преодоление боязни риска у потребителя, адаптация возможностей туристского предприятия к спросу, управление качеством обслуживания. Процесс усиления конкуренции и глобализации производства услуг в туризме. Опыт успешной работы туристских предприятий в области удовлетворения потребностей туристов.	6
	<b>Итого</b>		<b>68</b>

### *заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час)
1.	Человек как предмет познания	Понятие «качество личности». Виды восприятия социальной среды: репродуктивный и созидательный, их содержание и результат.	2

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час)
		Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью.	
3.	Общая характеристика потребностей человека	Естественные. Материальные потребности и их разновидности. Духовные потребности личности. Социальные потребности человека Рекреационные потребности человека. Неразумные потребности личности и пути их преодоления.	2
5.	Основные механизмы и закономерности формирования, развития и удовлетворения потребностей	Формирование потребностей как объективный процесс движения потребностей и как вид целенаправленного воздействия общества и государства на формирование личности. Механизмы и методы формирования потребностей. Особенности удовлетворения различных потребностей человека. Приемы выявления основных потребностей клиентов с целью их оптимального удовлетворения сферой сервиса. Основные особенности и стадии развития потребностей. Общие закономерности динамики потребностей. Закон возвышения потребностей. Регресс потребностей.	2
6.	Трансформация и управление потребностями	Трансформация потребностей. Управление потребностями. Классические научные идеи духовно-культурной деятельности – философского, религиозного, культурного творчества социоприродных измерений человека; индивидуальные психические физиологические особенности человека – основа запросов и потребностей человека. Смысл жизни человека. Понятие образа жизни.	4
7.	Деятельность как процесс удовлетворения потребностей.	Потребность человека в деятельности. Содержание деятельности. Структура человеческой деятельности. Отношение человека к действительности и к самому себе. Продукт деятельности. Деятельность материальная и идеальная. Управление потребностями через управление деятельностью субъекта.	2
8.	Человеческие потребности и теория ценностей	Ценности, их функции, система. Структура системы ценностей человека. Классификация ценностей по социокультурным основаниям. Классификация ценностей по их отнесению к потребностям индивида. Ценности социальных групп - правовые, политические, религиозные. Эстетические и нравственные ценности личности. Два уровня нравственных ценностей - межличностный и личностно-коллективный. Иерархия ценностей в социокультурном пространстве.	2
9.	Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей	Труд – определяющая составная образа жизни. Гуманистический идеал образа жизни: превращение труда в свободную деятельность. Взаимодействие человека с природой через труд. Решающая роль труда в формировании человека. Потребность и труд. Труд как частное проявление деятельности. Труд есть средство удовлетворения	2

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час)
		человеческих потребностей.	
	<b>Итого</b>		<b>16</b>

## 8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

1. Проблема человека и его потребностей в историко-философском контексте.
2. Потребности и деятельность человека.
3. Представление о человеке как социально-природном существе.
4. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека.
5. Человек и смысл его существования в информационном обществе.
6. Проблема человека в современной науке.
7. Человек и его потребности в системе социальных связей.
8. Проблемы взаимодействия человеческих потребностей и общественных интересов
9. Структура и классификация потребностей человека.
10. Потребности в структуре личности и ее образе жизни.
11. Потребности уровня и качества жизни.
12. Теория мотивации личности по З. Фрейду и А. Маслоу.
13. Материальные потребности как основа мотивации.
14. Способности как условие развития потребностей человека.
15. Современные психологические теории личности и потребностей человека
16. Роль природной и социальной сферы в формировании потребностей человека.
17. Проблема соизмеримости потребностей в современном мире.
18. Потенциал развития духовных потребностей человека в современном мире.
19. Влияние потребительства на динамику потребностей человека.
20. Потребность в образовании и проблемы ее реализации в современном обществе.
21. Взаимодействие материальных и духовных потребностей (на уровне индивида, социальной группы или общества – по выбору студента).
22. Влияние объективных и субъективных факторов на потребительскую деятельность индивида.
23. Взаимодействие культуры индивида и развития потребностей.
24. Влияние социальных условий на потребности личности.
25. Роль социальных механизмов в формировании человека и его потребностей.
26. Проблема классификации потребностей в современной науке.
27. Потребности как источник активности личности.
28. Человеческие потребности и ценности.



29. Деятельность как процесс удовлетворения потребностей.
30. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей.
31. Труд – определяющая составная образа жизни.
32. Потребление и проблема развития потребностей человека.
33. Способы и средства удовлетворения потребностей человека.
34. Роль производства и потребления в системе потребностей человека.
35. Социализация человеческих потребностей.
36. Сервис и его роль в удовлетворении человеческих потребностей.
37. Роль науки в процессе удовлетворения социальных потребностей.
38. Соотношение разумных и неразумных потребностей в жизнедеятельности человека.
39. Индивидуальные потребности в контексте общекультурных ценностей и норм.
40. Проблема увеличения потребностей и перспективы современной цивилизации.
41. Потребности как основа мотивации деятельности человека.
42. Индивидуальные потребности в контексте общекультурных ценностей и норм.
43. Эстетическая потребность как побудительное начало создания и освоения эстетических ценностей.
44. Проблемы соотношения потребностей человека и системы ценностей.
45. Роль социальных институтов в формировании социальных потребностей человека.
46. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека.
47. Проблема и перспективы общества потребления.
48. Формирование потребностей в условиях рынка.
49. Проблемы многообразия потребностей человека в структуре современного сервиса.
50. Потребности человека и их обслуживание.
51. Инфраструктура обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
52. Сервис и его роль в удовлетворении человеческих потребностей.
53. Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение потребностей человека.
54. Сервис как производство и условие формирования новых потребностей человека.
55. Диалектика сервиса: сервис как потребность, сервис как деятельность, сервис как услуга.
56. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека: понятие, характеристика и структура основных видов услуг.
57. Формы и методы управления сферой сервиса в условиях рынка.
58. Особенности мотивации потребительской деятельности.
59. Сфера услуг: структура и роль в современном обществе.

60. Современный сервис: проблемы и тенденции развития.  
 61. Естествознание о происхождении и сущности человека  
 64. Индивидуальные психофизиологические особенности и возможности человека  
 65. Психофизиологическая характеристика основных этапов жизни человека  
 66. Основные подходы к определению потребностей человека и их классификации  
 67. Общая характеристика потребностей человека  
 68. Основные механизмы и закономерности формирования, развития и удовлетворения потребностей

## 9. Самостоятельная работа студента

### Тема 1. Человек как предмет познания

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы.	Письменные проверочные работы Устный опрос

### Тема 2. Бытие человека

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;	Письменные проверочные работы Устный опрос

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
	- найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы.	

### **Тема 3. Общая характеристика потребностей человека**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.	Письменные проверочные работы Устный опрос

### **Тема 4. Основные подходы к определению потребностей и их классификации**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 4. Подготовьте сообщения для этого: - составьте план сообщения; - напишите текст сообщения и отредактируйте его. 5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия.	Письменные проверочные работы Устный опрос Кейс

## Тема 5. Основные механизмы и закономерности формирования, развития и удовлетворения потребностей

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- ответы на предложенные письменные проверочные работы</li> </ul>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;</li> <li>- найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках;</li> <li>- оформите ответы.</li> </ul>	<p>Письменные проверочные работы</p> <p>Устный опрос</p>

## Тема 6. Трансформация и управление потребностями

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- ответы на предложенные письменные проверочные работы</li> </ul>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;</li> <li>- найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках;</li> <li>- оформите ответы.</li> </ul>	<p>Письменные проверочные работы</p> <p>Устный опрос</p>

## Тема 7. Деятельность как процесс удовлетворения потребностей

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- ответы на</li> </ul>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное</p>	<p>Письменные проверочные работы</p> <p>Устный опрос</p> <p>Ситуационная задача</p>

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
предложенные письменные проверочные работы	рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 4. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках для ситуационного задания.	

### **Тема 8. Человеческие потребности и теория ценностей**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 4. Подготовьте публичный доклад для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - составьте план доклада; - напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его. 5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.	Письменные проверочные работы Устный опрос Публичные доклады Коллективная дискуссия

### **Тема 9. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
1. Изучить учебный (лекционный или	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.	Письменные проверочные

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<p>иной) материал.  2. Подготовить:  - конспект в форме тезисов;  - ответы на предложенные письменные проверочные работы</p>	<p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.  3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:  - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;  - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках;  - оформите ответы.  4. Подготовьте публичный доклад для этого:  - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;  - составьте план доклада;  - напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его.  5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.</p>	<p>работы  Устный опрос  Публичные доклады  Коллективная дискуссия</p>

### **Тема 10. Формирование потребностей в условиях научно-технического прогресса**

<b>Виды самостоятельной работы</b>	<b>Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы</b>	<b>Оценочное средство для проверки выполнения</b>
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.  2. Подготовить:  - конспект в форме тезисов;  - ответы на предложенные письменные проверочные работы</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.  2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.  3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:  - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;  - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках;  - оформите ответы.  4. Подготовьте сообщения для этого:  - составьте план сообщения;  - напишите текст сообщения и отредактируйте его.  5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия.</p>	<p>Письменные проверочные работы  Устный опрос  Доклад (презентация)</p>

## Тема 11. Концепция потребностей в экономике, менеджменте и маркетинге

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- ответы на предложенные письменные проверочные работы</li> </ul>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;</li> <li>- найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках;</li> <li>- оформите ответы.</li> </ul> <p>4. Подготовьте публичный доклад для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;</li> <li>- составьте план доклада;</li> <li>- напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его.</li> </ul> <p>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.</p>	<p>Письменные проверочные работы</p> <p>Устный опрос</p> <p>Публичные доклады</p> <p>Коллективная дискуссия</p>

## Тема 12. Сервис и его роль в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и их обслуживание

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- конспект в форме тезисов;</li> <li>- ответы на предложенные письменные проверочные работы</li> </ul>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием;</li> <li>- найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках;</li> <li>- оформите ответы.</li> </ul> <p>4. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках для</p>	<p>Письменные проверочные работы</p> <p>Устный опрос</p> <p>Ситуационная задача</p>

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
	ситуационного задания.	

### Тема 13. Туризм и его роль в удовлетворении человеческих потребностей

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 4. Подготовьте публичный доклад для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - составьте план доклада; - напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его. 5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.	Письменные проверочные работы Устный опрос Публичные доклады Коллективная дискуссия

### 10. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после основной, которая формирует базис для последующего более глубокого



изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

1. Сервисология (Человек и его потребности) : учебное пособие / Л.А. Бурняшева, Т.А. Кольчугина, Е.Н. Гончарова. — Москва : КноРус, 2017. — 424 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/926411>

б) дополнительная литература:

1. Человек и его потребности: Учебное пособие / Б.М. Генкин. - М.: Норма: НИЦ Инфра-М, 2013. - 256 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/376706>

2. Человек и его потребности: Учебное пособие / Л.П. Шиповская. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 432 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/263409>

## **11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

а) основная литература:

2. Сервисология (Человек и его потребности) : учебное пособие / Л.А. Бурняшева, Т.А. Кольчугина, Е.Н. Гончарова. — Москва : КноРус, 2017. — 424 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/926411>

б) дополнительная литература:

1. Человек и его потребности: Учебное пособие / Б.М. Генкин. - М.: Норма: НИЦ Инфра-М, 2013. - 256 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/376706>

2. Человек и его потребности: Учебное пособие / Л.П. Шиповская. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 432 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/263409>

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

1. <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
2. <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
3. <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
4. <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
5. <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
6. <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

**13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
  - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
  - b. Windows 8
2. Система тестирования INDIGO.
3. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
4. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО
5. Консультант + версия проф.- справочная правовая система
6. Антиплагиат.ВУЗ.

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

**14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

**15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Дисциплина «Человек и его потребности (Сервисология)» состоит из 13 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной

работе обучающихся.

Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы дисциплины. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических со студентами бакалавриата проводятся практические занятия. В ходе занятий разбираются основные и дополнительные вопросы, ведутся практические работы, проводятся тестирования по результатам изучения тем.

На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к занятиям.

При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент бакалавриата может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и практических занятий, изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к зачету/экзамену по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

## **16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии**

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

а) для текущей успеваемости: опрос, доклад, ситуационные задания;

б) для самоконтроля обучающихся: тесты;

в) для промежуточной аттестации: вопросы для зачета/экзамена.

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Человек и его потребности (Сервисология)» используются следующие образовательные технологии:

1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;

2) кейс-задача

3) проведение круглого стола.

№ п/п	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.	Лекция	Практ.
1.	Тема 2 Бытие человека Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	2	2		
2.	Тема 7. Деятельность как процесс удовлетворения потребностей Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения)	2	2	1	1
3.	Тема 8. Человеческие потребности и теория ценностей Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения)	2	2		
4.	Тема 13 Туризм и его роль в удовлетворении человеческих потребностей Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения)	2	2		
	Итого:	8	8	1	1

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ (СЕРВИСОЛОГИЯ)**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

### 1. 1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенций
ОПК-3	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов

**1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций:**

**1.2.1. Компетенция ОПК-3 формируется в процессе изучения дисциплин:**

Виды и тенденции развития туризма

Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Производственная практика. Преддипломная практика

**1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции**

№ п/п	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Наименование оценочного средства
1	ОПК-3	Тема 1. Человек как объект познания	Доклад Дискуссия Ситуационные задания Кейс Контрольная работа
		Тема 2. Бытие человека	
		Тема 3. Общая характеристика потребностей человека	
		Тема 4. Основные подходы к определению потребностей и их классификации	
		Тема 5. Основные механизмы и закономерности формирования, развития и удовлетворения потребностей	
		Тема 6. Трансформация и управление потребностями	
		Тема 7. Деятельность как процесс удовлетворения потребностей.	
		Тема 8. Человеческие потребности и теория ценностей	
		Тема 9. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей	
		Тема 10. Формирование потребностей в условиях научно-технического прогресса	
		Тема 11. Концепция потребностей в экономике, менеджменте и маркетинге	
		Тема 12. Сервис и его роль в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и их обслуживание	
		Тема 14. Туризм и его роль в удовлетворении человеческих потребностей	

## Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

– степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»;

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»;

– суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы.

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

## 1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ОПК-3	Знает особенности организации туристской деятельности (доклад, дискуссия)	Верно, и в полном объеме знает особенности организации туристской деятельности	С незначительными замечаниями знает особенности организации туристской деятельности	На базовом уровне, с ошибками знает особенности организации туристской деятельности	Не знает особенности организации туристской деятельности	15
	Знает основы организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей (доклад, дискуссия)	Верно, и в полном объеме знает основы организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей	С незначительными замечаниями знает основы организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей	На базовом уровне, с ошибками знает основы организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей	Не знает основы организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей	
	Знает способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности (доклад, дискуссия)	Верно, и в полном объеме знает способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности	С незначительными замечаниями знает способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности	На базовом уровне, с ошибками знает способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности	Не знает способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности	
<i>Практические показатели</i>						
ОПК-3	Умеет использовать способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности (кейс, ситуационные задания)	Верно, и в полном объеме может использовать способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности	С незначительными замечаниями может использовать способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности	На базовом уровне, с ошибками может использовать способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности	Не может использовать способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности	15
	Умеет мотивировать потребителя с учетом их характера, темперамента и топологии	Верно, и в полном объеме может мотивировать потребителя с учетом их характера, темперамента и топологии	С незначительными замечаниями может мотивировать потребителя с учетом их характера,	На базовом уровне, с ошибками может мотивировать потребителя с учетом их характера,	Не может мотивировать потребителя с учетом их характера, темперамента и топологии	



Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого
		Высокий (верно и в полном объеме) - 5 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 4 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 3 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
	(кейс, ситуационные задания)	топологии	темперамента и топологии	темперамента и топологии		
	Умеет обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителя с учетом природных и социальных факторов (кейс, ситуационные задания)	Верно, и в полном объеме может обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителя с учетом природных и социальных факторов	С незначительными замечаниями может обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителя с учетом природных и социальных факторов	На базовом уровне, с ошибками может обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителя с учетом природных и социальных факторов	Не может обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителя с учетом природных и социальных факторов	
<i>Владеет</i>						
ОПК-3	Владеет навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии (контрольная работа)	Верно, и в полном объеме владеет навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии	С незначительными замечаниями владеет навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии	Не владеет навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии	15
	Владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности (контрольная работа)	Верно, и в полном объеме владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности	С незначительными замечаниями владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности	Не владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности	
	Владеет навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей (контрольная работа)	Верно, и в полном объеме владеет навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей	С незначительными замечаниями владеет навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей	Не владеет навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей	
<i>ВСЕГО:</i>						45

**Шкала оценивания:**  
*для зачета*

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
зачтено	26-45	достаточный
не зачтено	25 и менее	недостаточный

**Шкала оценивания:**  
*для экзамена*

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	39-45	высокий
хорошо	32-38	хороший
удовлетворительно	23-31	достаточный
неудовлетворительно	22 и менее	недостаточный

**2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации**

**2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации**

1. Природное и социальное в человеке
2. Личность и общество. Человек и человечество
3. Значение понятий человек, индивид, личность, индивидуальность
4. Общечеловеческие ценности в жизни личности
5. Личность в системе социальных целостных ориентации
6. Социально-групповые ценности и личность
7. Индивидуальность личности. Эмоциональный мир личности
8. Межличностные отношения. Любовь и дружба
9. Деловые контакты. Конфликты и пути их преодоления
10. Что такое смысл жизни. Объективная необходимость и свобода личности
11. Формирование личности и развитие ее способностей
12. Самореализация человека
13. Призвание и признание, забвение и бессмертие
14. Понятие души человека в философии и религии
15. Значение деятельности в жизни человека
16. Мотивационная обусловленность деятельности
17. Место веры, надежды и любви в духовном мире человека
18. Бессмертие человека: иллюзия или реальность
19. Роль идеала в жизни человека
20. Потребности человека. Понятие потребностей, их классификация
21. Этапы формирования и функции потребностей
22. Соотношение низших и высших потребностей человека
23. Преобразование низших и высших потребностей в истории

человечества

24. Интересы и потребности как исходные детерминанты социальной деятельности людей

25. Потребность и мотивация деятельности человека

26. Взаимосвязь между потребностями человека и сферой туризма. Социальная и экономическая значимость различных видов туризма.

27. Виды туристской деятельности. Понятие оптимальной инфраструктуры обслуживания в туризме.

28. Личностные факторы влияния на поведение потребителя в туризме.

29. Внешние факторы влияния на поведение потребителя в туризме.

30. Социальная и экономическая зависимость различных видов туристского обслуживания.

31. Жизненно-стилевые группы потребителей туристских услуг. Ожидание от обслуживания в туризме.

32. Основные методы туристического обслуживания населения.

33. Формирование потребностей в условиях рынка. Потребности и их роль в сфере туризма.

34. Характеристика понятия потребность. Роль социальных институтов в формировании социальных потребностей человека.

35. Проблема безопасности человека в современном мире и ее учет в сфере туризма.

36. Культурные ценности и индивидуальные потребности. Учет этих потребностей в туризме.

37. Производство и потребление: взгляд на потребности человека с точки зрения экономики.

38. Туристская деятельность и удовлетворение потребностей. Методы туристской деятельности.

39. Потребитель в контексте его окружения. Сегментация рынка туристских услуг.

40. Роль инноваций на рынке товаров и услуг. Типы потребителей в плане принятия инноваций. Отношение человека к инновациям в сфере туризма.

### **Типовые контрольные задания:**

1. Закон возвышения потребностей и его учет в сфере туризма.

2. Виды потребностей: осознанная потребность, физиологическая, психологическая, экономическая, социальная потребность.

3. Классификация потребностей (А. Маршал, А.Н. Леонтьев, А. Маслоу, Д. Статт).

4. Потребности биологические и социальные.

5. Исторические вехи глобализации потребления в туризме.

6. Современная классификация потребностей. Базовые потребности. Ценностно-ориентированные потребности.

7. Индивидуальные психофизиологические особенности человека как основа его запросов и потребностей.

8. Общая характеристика потребностей. Классификация потребностей.

9. Классификация общественных и индивидуально-личностных потребностей.

10. Факторы формирования и развития потребностей. Закон возрастающих потребностей и предельной полезности

11. Потребности как источник активности личности. Деятельность и потребности человека

12. Потребности человека и способы их удовлетворения в сфере туризма

13. Культурные ценности и потребительское поведение в сфере туризма.

14. Место потребностей в экономике туризма: история и современные проблемы.

15. Экономический аспект понятия «потребность». Потребности, блага, полезность и процесс потребления.

16. Рыночные отношения и их влияние на формирование потребностей в сфере туризма.

17. Влияние потребительства на динамику потребностей и поведения потребителей в сфере туризма.

18. Теория потребностей и практика межличностных отношений в турбизнесе.

19. Основные принципы формирования представления о поведении потребителей в туризме.

20. Соотношение понятий покупатель и потребитель туруслуг.

21. Факторы, влияющие на поведение потребителей. Типология потребителей в сфере туризма.

22. Теория предельной полезности. Взаимодействие спроса и предложения в сфере туризма.

23. Потребности человека и их обслуживание. Место и роль туризма в удовлетворении человеческих потребностей.

**Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:**

1. Высшая форма отражения мира, свойственная только человеку.

а) воля

б) сознание

в) подсознание

2. Человек осознает себя как отдельное от мира существо, готовое и способное к изучению и познанию этого мира.

а) познающий объект

- б) познающий субъект
- в) индивид

3. С чем связано индивидуальное сознание, когда мы говорим об осмысленности

- а) представляемого, об отражении только главных, основных сущностных характеристик предметов, событий и явлений ?
- б) с речью
- в) с эмоциями

4. Обмен информацией это...

- а) Способность к коммуникации
- б) Способность к общению

5. Определенная умственная структура, в соответствии с которой человеком воспринимается, перерабатывается, и хранится информация об окружающем мире и самом себе.

- а) память
- б) интеллектуальная схема
- в) классификация информации

6. Определенная умственная структура, в соответствии с которой человеком воспринимается, перерабатывается, и хранится информация об окружающем мире и самом себе.

- а) память
- б) интеллектуальная схема
- в) классификация информации

7. Что является «ядром» сознания ?

- а) чувства
- б) навыки
- в) знание

8. Внутри каждого из нас идет непрерывный внутренний разговор, непрерывный поток мысли, к чему он относится?

- а) к сознательному
- б) к бессознательному
- в) к тому и к другому

9. Форма существования сознания.

- а) словесная
- б) образная
- в) обе перечисленные

10. Главное условие возникновения человеческого сознания.

- а) совместная продуктивная деятельность
- б) комфортные условия
- в) общение

11. С самого начала фило- и онтогенетического возникновения и развития человеческого сознания его субъективным носителем становится :

- а) мышление
- б) речь
- в) творчество

### **Литература для подготовки к зачету/экзамену:**

а) основная литература:

1. Сервисология (Человек и его потребности) : учебное пособие / Л.А. Бурняшева, Т.А. Кольчугина, Е.Н. Гончарова. — Москва : КноРус, 2017. — 424 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/926411>

б) дополнительная литература:

1. Человек и его потребности: Учебное пособие / Б.М. Генкин. - М.: Норма: НИЦ Инфра-М, 2013. - 256 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/376706>

2. Человек и его потребности: Учебное пособие / Л.П. Шиповская. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 432 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/263409>

## **Промежуточная аттестация**

### **2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации**

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

Дисциплина: Человек и его потребности (Сервисология)

#### **БИЛЕТ № 1**

1. Понятие мотива, мотивации, интереса, мировоззрения.
2. Определения понятия «потребность» в работах советских и зарубежных авторов.

#### **БИЛЕТ № 2**

1. Система ценностей.
2. Исторические аспекты формирования основных функций потребностей человека.

#### **БИЛЕТ № 3**

1. Классификация услуг и сервисной деятельности.
2. Основные виды человеческих потребностей.

#### **БИЛЕТ № 4**

1. Понятие сервисной деятельности.
2. Сервисной деятельности в «потребительском обществе» и в постиндустриальном обществе.

#### **БИЛЕТ № 5**

1. Типы классификации услуг и сервисной деятельности.
2. Материальные и духовные потребности человека.

#### **БИЛЕТ № 6**

1. Сфера услуг и особенности ее функционирования.
2. Иерархия потребностей А. Маслоу, Х. Мюррею.

#### **БИЛЕТ № 7**

1. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей.
2. Биологические и социальные потребности человека.

**Промежуточная аттестация**  
**Комплект тестовых заданий для проведения зачета/экзамена по дисциплине**

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
**КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

Дисциплина: Человек и его потребности (Сервисология)

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

1. Что изучает этика?
  - а) Этика изучает историю.
  - б) Этика изучает психологию.
  - в) Этика изучает мораль и нравственность, как правила совместного проживания людей.
  
2. Влияет ли расизм на этику?
  - а) Расизм, признавая одних людей более развитыми, чем другие, делает позволительным не соблюдать по отношению к ним моральные нормы.
  - б) Расизм не связан с этикой.
  - в) Не влияет. Просто у расистов иная этика.
  
3. Как рассматривают этику философские течения экзистенциализма и постмодернизма?
  - а) Этика – результат подавления личности обществом.
  - б) Требования этики обязательны для выполнения индивидуумом.
  - в) Каждая личность вырабатывает собственный этический кодекс.
  
4. Как отразился духовно-нравственный кризис общества на этические отношения?
  - а) Вызвал стремительное падение нравственности.
  - б) Никакой связи не прослеживается.
  - в) Заставил пересмотреть этические нормы.
  
5. Потребность человека, ставшая столь интенсивной, что заставляет его искать пути и способы ее удовлетворения - это
  - а) стремление
  - б) желание
  - в) жажда, желание



- г) жажда
- д) мотив

6. Прямой маркетинг - это:

- а) устное представление товара в ходе беседы с одним покупателем;
- б) устное представление товара в ходе беседы с группой покупателей;
- в) продажа товаров с помощью почты, телефона, телевидения;
- г) благожелательное представление товара в СМИ.

7. Что является главным в определении маркетинг:

- а) сбыт товара;
- б) снижение издержек производства;
- в) удовлетворение потребностей потребителей;
- г) установление цены товара;

8. Комплекс маркетинговых коммуникаций состоит из:

- а) пяти элементов;
- б) шести элементов;
- в) девяти элементов;
- г) трех элементов.

9. Товарный тип организации службы маркетинга можно рекомендовать организациям:

- а) подразделения которых располагаются на обширной территории
- б) производящих широкую номенклатуру продукции.
- в) когда ассортимент продаваемых фирмой товаров невелик.

10. К мотивационным исходам внешнего характера относятся

- а) групповые интересы, обычаи, традиции
- б) культурные и физические интересы
- в) общие интересы, стимулы, традиции
- г) частные потребности и обычаи.

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ

1. Назовите правильную последовательность жизненного цикла товара:

- а) рост, зрелость, выведение, спад;
- б) внедрение, зрелость, рост, спад;
- в) внедрение, рост, зрелость, спад;

2. Для конкретизации проблемы и формулирования на её основе целей и задач маркетингового исследования предприятия используют:

- а) разведочные исследования;
- б) описательные исследования;
- в) первичные исследования;

- г) эмпирические исследования;
- д) казуальные исследования.

3. Данные о состоянии внешней среды, опубликованные не для целей конкретного исследования, называются:

- а) данные опросов;
- б) данные экспериментов;
- в) первичные данные;
- г) внешние вторичные данные;
- д) внутренние вторичные данные.

4. Конъюнктуру рынка нельзя определить как:

а) определённое соотношение между спросом и предложением как по отдельным товарам и их группам, так и по товарной и денежной массе в целом на рынке или в его сегменте;

б) складывающиеся в определённый период времени и в конкретном месте социально-экономические, торгово-организационные и другие условия реализации товара;

в) результат взаимодействия факторов и условий, определяющих структуру, динамику и соотношение спроса, предложения и цен на товары и услуги;

г) наиболее выгодные для производителя условия продажи товара определённой группы в конкретном месте и в данный период времени;

д) совокупность факторов и параметров, которые характеризуют текущее состояние экономики в настоящий период.

5. Рынок изучается с целью:

а) удачно вступить в конкурентную борьбу;

б) снижения риска не реализации продукции;

в) воспользоваться благоприятно складывающейся конъюнктурой;

г) разработки тактики поведения фирмы, путём выбора из множества потенциальных рынков таких, которые могут быть приоритетными для предприятия и его товаров, на которых эффективнее можно достичь коммерческого успеха;

д) всё вышеперечисленное верно.

6. Метод исследования, предполагающий многократный опрос интересующей группы покупателей или наблюдение за развитием сбыта в определённой группе предприятий торговли через равные промежутки времени, называется:

а) панель;

б) гипотеза;

в) маркетинговые исследования;

г) случайная выборка;

д) фокус-группа.

7. Объективность, как принцип проведения маркетингового исследования, представляет собой:

а) чёткость постановки задач исследования, однозначность их понимания и трактовки, а также выбор инструментов исследования, обеспечивающих необходимую достоверность результатов исследования;

б) детальность планирования каждого этапа исследования, высокое качество выполнения всех исследовательских операций, достигаемое за счёт высокого уровня профессионализма и ответственности исследовательского коллектива, а также эффективной системы контроля его работы;

в) необходимость учёта всех факторов и недопустимость принятия определённой точки зрения до завершения анализа всей собранной информации.

8. Маркетинговые исследования - это:

а) то же самое, что и «исследование рынка»;

б) постоянно действующая система сбора, классификации, анализа, оценки и распространения маркетинговой информации;

в) систематический сбор и анализ данных о проблемах, связанных с маркетингом товаров и услуг;

9. Не недостатком опроса является:

а) не позволяет однозначно установить внутренние мотивы поведения покупателей и процессы принятия ими решений и, следовательно, они могут быть неправильно истолкованы исследователями;

б) относительно большая трудоёмкость и значительные затраты на проведение, а также возможное снижение точности полученной информации;

в) требует квалифицированных исполнителей и больших денежных затрат;

г) сложность воспроизведения нормального поведения социально-экономического объекта в лабораторных условиях;

д) исключение искажений, вызываемых контактами объектов с исследователями.

10. Анализируя конкуренцию, компания должна оценить вероятность выхода на рынок новых компаний. Появление дополнительного производителя на рынке способствует:

а) снижению производительности отрасли и ведёт к снижению цен;

б) снижению производительности отрасли и ведёт к росту цен;

в) увеличению снижению производительности отрасли и ведёт к росту цен;

г) увеличению производительности отрасли и ведёт к снижению цен;

д) поддержке производительности отрасли и стабилизации цен.

## Тестовые задания для проверки уровня обученности ВЛАДЕТЬ

1. В группу методов управления конфликтами входят (исключите лишнее):
  - а) структурные методы;
  - б) метод картографии;
  - в) опрос.
  
2. Динамика конфликта находит свое отражение в двух понятиях (исключить лишнее):
  - а) этапы конфликта;
  - б) фазы конфликта;
  - в) содержание конфликта.
  
3. На какой фазе конфликта возможности разрешения конфликта самые высокие:
  - а) начальной фазе;
  - б) фазе подъема;
  - в) пике конфликта;
  - г) фазе спада.
  
4. Конфликт в переводе с латинского означает:
  - а) соглашение;
  - б) столкновение;
  - в) существование.
  
5. Конфликт как особый тип социального взаимодействия рассматривается в:
  - а) психологии;
  - б) социологии;
  - в) педагогике.
  
6. Ситуация скрытого или открытого противостояния двух или более сторон-участниц называется:
  - а) конфликтными отношениями;
  - б) конфликтной ситуацией;
  - в) инцидентом.
  
7. Конфликт равен:
  - а) конфликтная ситуация + инцидент;
  - б) конфликтные отношения + конфликтная ситуация;
  - в) конфликтные отношения + инцидент.

8. По степени вовлеченности людей в конфликты выделяют конфликты (исключите лишнее):

- а) межличностные;
- б) межгрупповые;
- в) классовые;
- г) межгосударственные;
- д) межнациональные;
- е) внутриличностные.

9. Особым типом конфликта, целью которого является получение выгоды, прибыли или доступа к дефицитным благам называется:

- а) конфронтация;
- б) соперничество;
- в) конкуренция.

10. Конфликты, способствующие принятию обоснованных решений и развитию взаимодействий, называются:

- а) конструктивными;
- б) деструктивными;
- в) реалистическими.

### **2.3. Критерии оценки для проведения зачета/экзамена по дисциплине**

После завершения тестирования на зачете на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации зачет, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 80 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на зачете (не более 20 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 55 до 100 баллов – «зачтено»;
- менее 55 баллов – «незачтено»;

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 55 %, то автоматически выставляется оценка «незачтено» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

После завершения тестирования на экзамене на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации экзамен, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на экзамене (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 до 100 баллов – «отлично»;
- с 71 до 85 баллов – «хорошо»;
- с 50 до 70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

## **2.4 Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине**

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общепрофессиональных компетенций студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена/зачета:

- профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических работ;

- степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенций (элементов компетенций) - при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий,
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы,
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО  
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
(МОДУЛЮ)**

**ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ (СЕРВИСОЛОГИЯ)**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

## 1. Материалы для текущего контроля

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

### Кейс-задача

по дисциплине «Человек и его потребности (Сервисология)»

Тема: Основные подходы к определению потребностей и их классификации

1. Из нижеперечисленных характеристик выберите, какие относятся к исследованию рынка, а какие – к исследованию товара:

- параметрические характеристики товара;
- свойства товара;
- качество товара;
- диапазон применения товара;
- цена товара и условия ее применения;
- реакция на введение нового товара;
- упаковка и этикетка.

2. Восстановите схему маркетинговой информационной системы по схеме на рис. 1, используя следующие элементы: анализ; целевой рынок; планирование; реализация; организация; система внутрифирменной отчетности; контроль; каналы маркетинга; конкуренты; общественность; макроэкономические факторы; оценка потребности в информации; маркетинговая разведка; маркетинговые исследования; анализ информации; распределение информации.

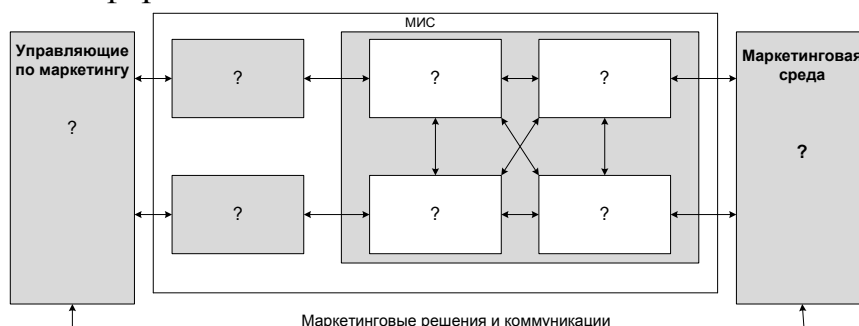


Рис. 1



3. Восстановите последовательность процедур постановки задач маркетингового исследования, которая включает в себя несколько этапов:

- определение целей исследования
- оформление отчета
- выбор системы обработки и анализа информации
- формирование рабочей гипотезы
- выбор метода исследования
- определение проблемы
- определение потребности в информации
- проведение измерения показателей

4. Определите размер выборки при опросе с помощью анкеты с альтернативным вопросом, если желаемый коэффициент доверия равен 2, ожидаемая вероятность составляет 0.2, а максимально возможная ошибка равна 0.06.

5. Определите численность случайной бесповторной выборки (опрашиваемый выбирается случайно и второй раз уже не опрашивается), если генеральная совокупность составляет 100 тыс. чел. Дисперсия, как показывают данные предыдущих аналогичных исследований, составляет  $\pm 5$  руб./человек. Коэффициент доверия может быть равен 2, а предельная ошибка – 1 руб.

Примечание. Формулы для решения задания 2-3:

Размер выборки определяется:  $n = \frac{z^2 p(1-p)}{c^2}$ , где  $z$  – желаемый коэффициент доверия;  $p$  – ожидаемая вероятность;  $c$  – максимально возможная ошибка.

Расчет числа единиц выборки определяется:

$$n = t^2 \sigma^2 N / (\Delta^2 N + t^2 \sigma^2),$$

где:  $t$  – коэффициент доверия, вычисляемый по специальным таблицам в зависимости от вероятности, с которой можно гарантировать, что предельная ошибка не превысит  $t$ -кратную ошибку;

$\sigma^2$  – выборочная дисперсия (определяется на основе эксперимента или по аналогам, имевшимся в прошлом);

$\Delta$  - предельно допустимая ошибка выборки;

$N$  – численность генеральной совокупности.

6. 1. Составьте план маркетингового исследования спроса на товар (товар назначается преподавателем из следующего перечня: ламинат, паркетная доска, линолеум, пластиковые окна, квартиры в кирпичных домах, квартиры в панельных домах, квартиры в монолитных домах, деревянные коттеджи, кирпичные коттеджи, гаражи, подвесные потолки, обои под покраску, виниловые обои, флизелиновые обои). План должен содержать:

- определение цели и постановку задачи (оценка спроса, прогноз

спроса);

- выбор метода сбора информации;
- выбор метода моделирования и прогнозирования.

2. Разработайте анкету опроса мнения потребителей о качестве вашего товара. Определите выборку и проведите опрос среди друзей, родственников, знакомых.

3. Обработайте результаты опроса: постройте графики вариаций, сделайте выводы.

Примечание. Методика выполнения задания 4:

На первом этапе определяются цель маркетингового исследования и методы сбора информации, на втором – генеральная совокупность и объем выборки.

На третьем этапе составляются анкеты и вопросник для проведения опроса методами анкетирования или интервьюирования соответственно.

На четвертом этапе проводится опрос, на пятом – обрабатываются результаты опроса, строятся графики.

На шестом этапе осуществляется анализ полученных результатов и принимается решение о целесообразности (нецелесообразности) производства (продаж) выбранной для исследования выбранной продукции.

7. По данным табл.1 рассчитать региональную годовую емкость строительной продукции.

Накопление данных по форме табл.1 служит для прогнозирования емкости рынка строительной продукции на основе комплексного использования нормативных методов: корреляции, анализа временных рядов, метода наименьших квадратов, экстраполяции.

Таблица 1

Вид строит. продукции	Ед. изм.	реализация		остатки		импорт		экспорт		Удел. вес
		Qi тыс.	Qi у.е.	Zi тыс.	Qi у.е.	Ji тыс.	Qi у.е.	Et тыс.	Qi у.е.	
Жилые дома кирпич. 9-этаж.	м <sup>2</sup>	20 тыс.	800	10 тыс.	800	-	-	15 тыс.	850	
Жилые дома кирпич. 12-16-этаж.	м <sup>2</sup>	15 тыс.	750	7 тыс.	750	10 тыс.	850	-	-	
Жилые дома панельн. 9-этаж.	м <sup>2</sup>	10 тыс.	600	5 тыс.	600	-	-	-	-	
Коттеджи кирпич. 2-этаж.	Объект	15	10 тыс	5	10 тыс	4	15 тыс.	7	12 тыс.	
Гаражи кирпич.	Объект	25	5 тыс	5	5 тыс	-	-	-	-	

Примечание. Формулы для решения задания 5:

Емкость рынка определяется  $V = Q + Z + I - E$ , где Q – производство товаров; Z – запасы товаров; I- импорт товаров; E – экспорт товаров. Емкость рынка можно рассчитывать как в натуральных единицах, так и в стоимостных. Доля рынка определяется  $D = \frac{Q}{V} \cdot 100\%$ .

8. (на понимание терминов)

1. Согласно теории маркетинга установите соответствие между признаками сегментации и их переменными:

Признаки сегментирования	Переменные
1. Психографический 2. Демографический 3. Поведенческий 4. Географический	<input type="checkbox"/> образ жизни
	<input type="checkbox"/> климат
	<input type="checkbox"/> этап жизненного цикла семьи
	<input type="checkbox"/> степень приверженности
	<input type="checkbox"/> отношение к товару
	<input type="checkbox"/> общественный класс
	<input type="checkbox"/> интенсивность потребления
	<input type="checkbox"/> степень готовности к восприятию товара
	<input type="checkbox"/> плотность населения

2. К какой стратегии охвата рынка подходят следующие высказывания:

- «Произвожу автомобили для любых лиц, любых целей, любых кошельков»;
- «Произвожу единообразные товары»;
- «Произвожу болеутоляющие долговременного действия для лиц среднего возраста»;
- «Массовый маркетинг».

3. Закончите определение:

\_\_\_\_\_ - выделение в пределах рынка четко обозначенных групп потребителей, различающихся по своим потребностям, характеристикам или поведению;

\_\_\_\_\_ - комплекс мер, благодаря которым в сознании целевых потребителей данный товар по отношению к конкурирующим товарам занимает собственное, отличное от других и выгодное для компании место;

\_\_\_\_\_ - узко определенная группа потребителей, обычно получаемая в результате разделения сегмента на подсегменты или выделения групп потребителей с отчетливо выраженными особенностями;

\_\_\_\_\_ - дисциплина, изучающая взаимосвязи между географическим месторасположением и демографическими характеристиками населения.

4. Согласно теории маркетинга установите соответствие между поведенческими признаками сегментирования потребителей и их переменными:

Признаки сегментирования	Переменные
1. Приверженность к марке 2. Искомые выгоды 3. Статус пользователя 4. Стадия готовности покупателя	<input type="checkbox"/> экономия, престиж, удобство
	<input type="checkbox"/> немотивированный, экономный, приверженность отсутствует
	<input type="checkbox"/> не пользующийся, бывший, потенциальный, новичок, регулярный
	<input type="checkbox"/> неосведомленный, осведомленный, информированный, заинтересованный
	<input type="checkbox"/> отсутствует, средняя, сильная, абсолютная

9. На основании данных табл.1, табл.1а разработать схему классификации сегментации рынка коттеджей по методу группировок. Выявить целевые сегменты. Сделать выводы о целесообразности приведенных признаков сегментации.

Таблица 1

Признаки	Количество заказчиков на строительство коттеджей	Тип коттеджей			
		Деревянный сруб 1-этажный	Кирпичный 1-этажный	Кирпичный 2-этажный	Кирпичный 3-этажный
Расстояние от МКАД, км: до 50	260	100	45	45	70
50-100	135	50	50	25	10

Таблица 1а

Признаки	Распределение заказчиков по видам конструкций коттеджей, %				
	Дерев. сруб	Кирпич. 1-эт.	Кирпич. 2-эт.	Кирпич. 3-эт	
Доход на одну семью, тыс. руб. в месяц	10	10	60	50	
	10-15	40	15	40	35
	8-10	30	15	-	10
	6-8	20	60	-	5
	4-6				
Возраст, годы	20	55	35	70	
	До 35 35-50	80	45	65	30

### Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если студент выполнил все задания;
- оценка «не зачтено» выставляется студенту, если студент не выполнил все задания.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**Ситуационная задача**

по дисциплине «Человек и его потребности (Сервисология)»

Тема: Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей

1. Охарактеризуйте причины роста значения поведения потребителей как области теоретических знаний.
2. Укажите, когда поведение потребителей выделилось в отдельную область знаний.
3. Опишите сущность понятия «поведение потребителей».
4. Укажите основные задачи научного направления поведение потребителей.
5. Охарактеризуйте различия между позитивистским и интерпретаторским подходом к исследованию поведению потребителей.
6. Опишите модель поведения потребителей Ф. Котлера, Г. Армстронга, Дж. Сондорса и В. Вонг.
7. Опишите модель поведения потребителей Г. Ассэля.
8. Охарактеризуйте факторы внешнего влияния на поведение потребителей.
9. Охарактеризуйте факторы внутреннего влияния на поведение потребителей.
10. Опишите стадии процесса принятия решения потребителями.

Задание: Анализ ситуационной задачи.

Задание для ситуационной задачи

Компания «Флагман» - производитель кондитерских изделий, образована в начале 90-х гг. XX века. Она занимает устойчивые позиции на внутреннем российском рынке, имеет сеть розничных магазинов в ряде российских городов. За последние три года темпы прироста прибыли и продаж шоколадных конфет «Мечта» снизились на 5%, тогда как темпы прироста продаж и прибыли шоколадных конфет торговой марки «Мечта» (трюфель с абрикосовым бренди) за тот же период возросли на 4%. Управляющий директор считал, что компания получит хороший доход от своих инвестиций, если вложит их в расширение производственной линии шоколадных конфет торговой марки «Мечта».

Для выявления предпочтений потребителей шоколадных конфет целевого сегмента компании «Парус», а также их отношения к торговой

марке «Флагман» управляющий директор принял решение обратиться к фирме «Омега», специализирующейся на проведении маркетинговых исследований. На основе полученных данных он планировал разработать прогноз поведения потребителей, представляющих целевой сегмент шоколадных конфет компании «Флагман».

Для выполнения полученного от компании «Флагман» заказа фирма «Омега» приняла решение провести маркетинговое исследование методом опроса. Для того чтобы выяснить причины покупок шоколадных конфет, в т.ч. торговой марки «Мечта», специалисты фирмы разработали анкету, определили объем статистически репрезентативной выборки. Основное внимание в анкете уделялось процессу покупки в целом. При этом учитывалось, что потребитель – это рациональный человек, который принимает решение о покупке как рациональное экономическое решение; взвешивает качество приобретаемого товара и его цену.

Полученные в результате проведенного исследования данные были проанализированы, представлены в виде отчета заказчику. Компании «Флагман» также были даны практические рекомендации по улучшению сложившейся на рынке ситуации. На основе предоставленных фирмой «Омега» данных специалисты отдела маркетинга компании «Флагман» разработали прогноз по продажам шоколадных конфет, в т.ч. конфет торговой марки «Мечта». Прогноз был составлен на 1 и 3 года.

Однако к концу первого года, на который был сделан прогноз, выяснилось, что объемы продаж шоколадных конфет компании «Флагман» оказались значительно ниже прогнозируемых. Снизились и продажи конфет торговой марки «Мечта».

Управляющий директор компании «Флагман» принял решение о проведении дополнительного качественного исследования методом глубинного интервью с помощью специалистов своей компании. Кроме исследования этапа покупки в целом, было решено рассмотреть процесс потребления в целом, который включает условия использования шоколадных конфет, а также факторы, влияющие на этот процесс. Основная цель дополнительного исследования – понимание поведения потребителей. Проведенное исследование показало, что изменения предпочтений потребителей, формирующаяся тенденция потребления низкокалорийной продукции привела к снижению покупок шоколадных конфет компании «Флагман», в т.ч. и шоколадных конфет торговой марки «Мечта».

Директор по маркетингу сделал предложение о запуске новой производственной линии шоколадных конфет более низкой калорийности.

Вопросы для анализа ситуационной задачи:

1. Какая маркетинговая проблема стоит перед торговой компанией?
2. Какие подходы использованы к исследованию поведения потребителей компании «Флагман»?
3. Каковы различия применяемых подходов к исследованию поведения потребителей?

4. В чем преимущества и недостатки каждого из примененных подходов к исследованию поведения потребителей?

5. С какой целью компания «Флагман» приняла решение о проведении дополнительных маркетинговых исследований? Что удалось выяснить с помощью этих исследований?

**Критерии оценки:**

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если студент дает ответ на поставленные вопросы;

- оценка «не зачтено» если студент не дает ответ на поставленные вопросы.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**Темы докладов**

по дисциплине «Человек и его потребности (Сервисология)»

1. Охарактеризуйте предмет Человек и его потребности (Сервисология)
2. В чем заключается взаимосвязь сферы услуг и сферы сервиса
3. Классификация потребностей.
4. Какие группы потребителей вам известны?
5. Расскажите о теории иерархии потребностей А. Маслоу.
6. Что вам известно о типологии потребностей Г. Мюррея?
7. По каким критериям можно классифицировать мотивы потребностей?
8. Охарактеризуйте пять наиболее важных жизненных ценностей личности.
9. Что такое потребительское поведение?
10. Ценностные ориентации и потребности человека в современном мире.
11. Соотношений понятий человек, индивид, личность и индивидуальность.
12. Универсальность и усредненность пирамиды потребностей Маслоу: удовлетворение потребностей как индивидуальный выбор.
13. Охарактеризуйте современные формы индивидуализации и плюрализации жизненных стилей.
14. Какие типы потребителей (показателей) вам известны?
15. Какова социальная роль услуги?
16. Расскажите о способах классификации услуг.
17. Дайте характеристику сфере услуг как отрасли народного хозяйства.
18. Каковы специфические черты рынка услуг?
19. Из каких элементов складывается процесс оказания услуг?
20. Какие отличительные особенности индивидуального обслуживания?
21. Что такое уровень сервиса?
22. Назовите функциональные роли участников решения о покупке.
23. Что вам известно о технологии сервиса?
24. Каковы основные права потребителей по международным документам?
25. Каковы основные причины деловых и межличностных конфликтов



в сфере сервиса?

26. Какие типы конфликтных личностей чаще всего встречаются среди потребителей услуг?

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

**Материалы для проведения текущей аттестации  
Текущая аттестация 1**

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ  
АТТЕСТАЦИИ  
(в форме контрольной работы)**

по дисциплине «Человек и его потребности (Сервисология)»

Тема 1. Человек как объект познания

1. Каково представление о человеке как социально-природном существе. В чем различия социальной сущности человека и биологической природы

2. Назовите и охарактеризуйте основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью

Тема 2. Бытие человека

1. В чем сущность психологических теорий личности З. Фрейда

2. Дайте определение понятию «деятельность»: деятельность и труд, деятельность и поведение.

Тема 3. Общая характеристика потребностей человека

1. Охарактеризуйте социальные потребности человека (потребность в признании, достижении, принадлежности к социальной группе, общении; информационная потребность и др.)

2. Что относится к неразумным потребностям личности и каковы пути их преодоления.

Тема 4. Основные подходы к определению потребностей и их классификации

1. Назовите основные принципы классификации человеческих потребностей. Сделайте обзор существующих классификаций потребностей (А. Маслоу, Э. Фромм и др.).

2. Какова оптимальная модель совокупных потребностей? Дайте оценку потребностям человека и определите их социальную значимость

Тема 5. Основные механизмы и закономерности формирования, развития и удовлетворения потребностей

1. Охарактеризуйте формирование потребностей как объективный процесс движения потребностей и как вид целенаправленного воздействия общества и государства на формирование личности

2. В чем сущность закона возвышения потребностей?

Тема 6. Трансформация и управление потребностями

1. Каковы индивидуальные психические физиологические особенности человека?

2. Каков на ваш взгляд смысл и образ жизни человека?

Тема 7. Деятельность как процесс удовлетворения потребностей.

1. В чем выражается потребность человека в деятельности? Каковы содержание и структура человеческой деятельности?

2. Как вы понимаете фразу «управление потребностями через управление деятельностью субъекта».

Тема 8. Человеческие потребности и теория ценностей

1. Какова структура системы ценностей человека? Приведите классификация ценностей по социокультурным основаниям

2. Дайте характеристику основным ценностям человека, определяющих его потребительское поведение

Тема 9. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей

1. Охарактеризуйте взаимодействие человека с природой через труд. Какова решающая роль труда в формировании человека?

2. Охарактеризуйте труд как средство удовлетворения человеческих потребностей.

Тема 10. Формирование потребностей в условиях научно-технического прогресса

1. Каковы особенности рыночной ориентации личности, ее положительные и отрицательные стороны?

2. В чем сущность индивидуализации жизненных стилей и потребительских предпочтений?

Тема 11. Концепция потребностей в экономике, менеджменте и маркетинге

1. Раскройте определение «потребность – стимул развития экономики»

2. Как взаимосвязаны экономическое развитие общества и основные типы потребления?

Тема 12. Сервис и его роль в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и их обслуживание

1. Как обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов?

2. Перечислите и охарактеризуйте методы удовлетворения потребностей сферой сервиса

Тема 13. Туризм и его роль в удовлетворении человеческих потребностей

1. Какова специфика услуг в туризме?

2. Охарактеризуйте концептуальные направления управления обслуживанием в туризме

### **Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;

- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»  
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

**Перечень дискуссионных тем для круглого стола**

по дисциплине «Человек и его потребности (Сервисология)»

Тема: «Методы бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в контактной зоне, в процессе сервисной деятельности»

Цель: определить понятие бесконфликтные

Участники: студенты обучающиеся по направлению «Туризм».

Примечание: круглый стол может быть проведен внутри группы с участием студентов, либо с участием учащихся и представителей общественности.

Условия и оборудование: зал, мобильные стулья и столики, ноутбук, медиапроектор, компьютерная презентация, доска, карточки с именами участников, рабочие карточки.

Форма проведения: двурядный круглый стол.

Этапы проведения, их задачи и время реализации:

1. Предварительная подготовка. Участникам за три дня сообщается тема круглого стола.

Задача: вспомнить понятийный аппарат, сформировать мнение по теме

2. Круглый стол:

1) знакомство участников.

Задача: определения правил и регламента круглого стола.

Время 5 минут

2) работа в малых группах с рабочими карточками

Задача: сформировать единое мнение в группе по предложенным вопросам с опорой на деятельность своего предприятия.

Время 15-20 минут

3) обмен мнениями в форме двурядного круглого стола.

Задача: возможность участникам представить свое мнение и опыт по теме и взять на заметку мнения других участников.

Время 30-40 минут.

4) Практическое задание. Составление общей схемы «Бесконфликтные взаимоотношения». Задача: определение практических путей работы над созданием бесконфликтных взаимоотношений. Время 5 -10 минут

5) Подведение итогов

Задача: рефлексия участников.

Время 5 минут

## Организация работы круглого стола

### Этап 1. Участники усаживаются в малые группы (2-3 человека)

Ведущий рассматривает причины возникновения конфликтов и предлагает следующий регламент работы. Наша встреча пройдет в форме двурядного круглого стола. Сначала работа пройдет в малых группах, вы заполните рабочие карточки, отразив в них свое мнение по вопросам. На эту часть работы предлагаю выделить 15-20 минут. Затем перейдем ко второму этапу: по одному представителю от каждой группы сядут во внутренний круг и будут участвовать в дискуссии, остальные образуют внешний круг и становятся слушателями. Представителя внутреннего круга группа может в ходе круглого стола поменять. Ответы на вопросы должны быть лаконичны. Первыми отвечают участники, которым предоставляет слово ведущий, остальные либо дополняют и расширяют ответ, либо высказывают отличное мнение (30-40 минут).

В конце работы круглого стола мы заполняем рабочую схему и подводим итоги.

Вы согласны с данным регламентом? (предложения обсуждаются)

### Этап 2. Работа в малых группах с рабочими карточками (Приложение

1)

В каждой группе работают представители одной группы.

### Этап 3. Обсуждение вопросов за круглым столом.

Обсуждаемые вопросы	Мнения участников
Что такое Степень злокачественности конфликта? Обоснуйте	
Для чего необходимо осознание конфликта?	
Необходим ли пересмотр позиции при разрешении конфликтов?	
Как должен происходить выход из поля конфликта?	

После обсуждения вопросов формируем выводы:

1. Работайте с конфликтами в момент их возникновения не ждите, пока они станут излишне поляризованными.

2. Если вы избегаете конфликта потому, что считаете себя бессильным или опасаетесь его, избавьтесь от этого, упражняясь в работе с конфликтами.

3. Используйте свое знание для того, чтобы определить, в какой позиции вы находитесь: на своей стороне, на стороне противника или в нейтральной позиции.

4. Если вы увязли в своей собственной позиции, то не сможете до конца выразить истинные ваши чувства или будете обижены другим человеком и не сможете выразить собственные обиду и гнев.

5. Если вы чувствуете себя нейтральным, не используйте эту позицию лишь для того, чтобы избежать конфликта или действовать покровительственно и отстранение. Используйте ваш нейтралитет для того, чтобы помочь себе и своему противнику наблюдать за конфликтом со стороны и давать полезные рекомендации.

6. То, в чем обвиняет вас ваш противник, даже в малой степени, — это ваши собственные двойные сигналы, чувства и эмоции, которые вы имеете или имели. Не забывайте о том, что ваш оппонент — это также та часть вас самих, которая вас почему-то тревожит.

7. Ни одна из сторон не победит в конфликте, пока обе не поймут и не прольют свет на характер и природу другой из сторон. Просвещение — общая задача: пока не будут просвещены все, не будет просвещен никто.

#### Упражнения по разрешению конфликта

1. Попросите своего родственника или друга помочь вам выполнить это упражнение.

2. Опишите конкретный конфликт, который у вас есть с конкретным противником.

3. Пусть ваш друг играет роль этого противника.

4. Активно отстаивайте свою позицию.

5. Отметьте, когда вы испытываете неудобство от своей позиции, и (или) станьте нейтральными или примите сторону своего оппонента.

6. Вернитесь в свою прежнюю роль и отметьте происшедшие перемены или продолжайте до тех пор, пока конфликт не исчезнет или пока обе стороны не почувствуют, что они победили.

Этап 4. Рефлексия участников.

Ведущий: Была ли тема круглого стола полезной?

Ответы участников:

- Обмен мнениями был очень полезен.

- Понравились конкретные примеры мероприятий, которые демонстрировали участники.

- Возникла идея провести аналогичный круглый стол с работниками предприятий.

**«Круглый стол»  
Методы бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в  
контактной зоне, в процессе сервисной деятельности**

Вопросы для обсуждения	Тезисы ответов
Каковы причины конфликтов в организациях? Какие виды конфликтов вы знаете? Обоснуйте	
Какие существуют способы решения межличностного конфликта? Какие существуют методы управления конфликтами?	
Что важнее: избежание конфликта или его понимание?	
Какие существуют признаки конфликта?	

**Критерии оценки:**

- оценка «отлично» выставляется студенту, если студент активно участвовал в обсуждении вопросов, предлагал пути решения проблем, сделал верные выводы;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент активно участвовал в обсуждении вопросов, предлагал пути решения проблем;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент участвовал в обсуждении вопросов;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент не участвовал в обсуждении вопросов.