

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 туристической 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)	30(0,83)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	102(2,83)	24(0,67)
- лекции	34(0,94)	10(0,28)
- практические занятия	68(1,89)	14(0,39)
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)	179(4,97)
- курсовая работа	18(0,5)	18(0,5)
- др. формы самостоятельной работы	33(0,92)	161(4,47)
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, 2019. – 65 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 «08» июня 2017 г. № 516, и учебными планами по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) «Организация туристской деятельности» (год начала подготовки -2019).

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации от «13» марта 2019 г., протокол № 7.

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 03.04.2019, протокол № 5.

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 18.04.2019, протокол № 4.

© АНОО ВО ЦС РФ
«Российский университет
кооперации» Казанский
кооперативный институт
(филиал), 2019
© Козар Н.К., 2019

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)	9
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)	27
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)	27
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	28
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)	28
14. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)	28
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	29
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии	30
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	32
1. Паспорт фонда оценочных средств	33
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины	33
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций:	33
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции	33
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания	35
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации	38
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации	38
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации	43
Комплект тестовых заданий для проведения зачета/экзамена по дисциплине	44
2.3. Критерии оценки для проведения зачета/экзамена по дисциплине	49
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине	50
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	51
Кейс-задачи	52
Кейс «Выборы» - умение считывать потребности	54
Групповая игра «Турпоездка» для оценки навыка выявления потребностей	56
Темы докладов	58
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ	61
Перечень дискуссионных тем для круглого стола	64

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целью освоения учебной дисциплины «Человек и его потребности (Сервисология)» является формирование универсальной компетенции: «способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах».

Задачи освоения дисциплины:

изучение комплексного подхода исследования человека как целостности, рассмотрение представлений о человеке как о социально-природном существе, индивиде, носителе социальных ролей, субъекте деятельности;

рассмотрение системы потребностей человека, их динамику, формирование, в том числе с учетом межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;

анализ структуры и классификации потребностей человека;

изучение закономерностей человеческого поведения, потребительского поведения, психосоциального взаимодействия в сервисе;

овладение основами методологии определения и формирования потребностей на туристских предприятиях;

приобретение базовых навыков практической работы по сбору необходимых материалов, их комплексной оценке, анализу и систематизации в части разработки методов удовлетворения потребностей посредством сферы туризма.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательной части блока Б1.

Для изучения учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

Международный культурный обмен и деловые коммуникации (УК-3; УК-5)

Философия (УК-1; УК-5)

Психология и конфликтология (УК-3; УК-4).

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей универсальной компетенции:

УК-5 - способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
УК-5	Знать особенности организации туристской деятельности	Опросы Доклад Дискуссия
	Знать основы организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей	
	Знать способы организации процесса обслуживания туристов с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	
УК-5	Уметь <u>воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	Групповая игра Кейс
	Уметь мотивировать потребителя с учетом их характера, темперамента и топологии	
	Уметь обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания туриста с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	
УК-5	Владеть навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии	Контрольная работа
	Владеть навыками организации процесса обслуживания туристов с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	
	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
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	30	30
Аудиторные занятия всего, в том числе:	24	24
Лекции	10	10
Практические занятия	14	14
Промежуточная аттестация (контактная работа)	4	4
Промежуточная аттестация (курсовая работа)	2	2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	179	179
Курсовая работа	18	18
Другие виды самостоятельной работы:	161	161
Вид промежуточной аттестации – зачет, экзамен	7	7
ИТОГО:	216	216
Общая трудоемкость	часов зач. ед.	6 6

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

Тема 1. Человек как социально-природное существо, как индивид и как общность

Человеческое бытие: понятие, проблемы, перспективы

Биологическое бытие человека. Социальное бытие человека. Духовное бытие человека

Индивид и его индивидуальность

Личность - способ бытия человека в обществе

Соотношение понятий: человек, индивид, индивидуальность, личность

Тема 2. Структура и классификация потребностей человека

Понятие потребностей

Особенности потребностей.

Классификация потребностей и их структура

Тема 3. Биологические основы потребностей и их сущность

Физиологические и психические особенности индивида - основа его потребностей

Потребности, интересы, ценности

Разумные и иррациональные потребности человека

Тема 4. Индивидуальные и общественные потребности

Индивидуальные потребности

Виды личных потребностей и их классификация

Формирование и развитие общественных потребностей

Тема 5. Деятельность и потребности человека

Понятие «деятельность». Деятельность и труд, деятельность и поведение. Структура деятельности

Потребности - предпосылки и продукт деятельности

Взаимодействие потребностей и производства

Индивидуальная деятельность и потребности

Тема 6. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей

Трудовая деятельность. Труд, как вид человеческой деятельности

Сущность и структура трудовой деятельности

Потребности и интересы. Удовлетворение потребностей трудом

Тема 7. Соотношение потребностей и смысла жизни

Смысл жизни и назначение человека. Толкования смысла жизни.

Смысл окружающих человека вещей. Смысл жизни и смертность человека

Свобода, ответственность и творчество как атрибутивные характеристики бытия человека

Свобода личности. Ответственность личности. Свобода творчества

Образ жизни и смысл жизни индивида

Развитие потребностей как средство реализации смысла жизни

Тема 8. Формирование потребностей с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Формирование потребности в процессе становления личности

Удовлетворение потребностей и психическое отражение

Управление, манипулирование, регулирование потребностями

Формы и методы воздействия на потребности

Формирование потребностей в условиях научно-технического прогресса

Формирование общественных потребностей как социально-экономический процесс

Тема 9. Развитие человека и его потребностей. Теория ценностей

Потребительство и потребление

Общественное воспитание потребностей

Саморазвитие индивида и его потребностей

Сущность понятия «аксиология»

Теория ценности.

Становление философской теории ценности в конце XIX - начале XX веков.

Принципы конструктивной аксиологии.

Тема 10. Трансформация человеческих потребностей.

Возрастная динамика потребностей.

Потребности ребенка. Младенчество и ранний возраст. Дошкольный возраст. Подростковый возраст.

Воспитание человеческих потребностей

Развитие потребностей и интересов. Саморазвитие индивида и его потребностей

Потребности самосовершенствования

Технология самовоспитания личности: целеполагание и задачи. Развивающее обучение и технология самовоспитания личности

Закон возрастания уровня человеческих потребностей. Закон возвышения потребностей. Закон возрастающих потребностей. Экономический закон возрастания потребностей

Тема 11. Структура обслуживания потребностей. Культура потребления с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Сферы общественной жизни как сферы удовлетворения потребностей
Малые социальные группы как организационные формы удовлетворения потребностей

Роль семьи в удовлетворении потребностей

Наиболее общие положения культуры сервиса

Социальные технологии потребления

Культура индивидуального потребления. Культура потребления современного человека

Тема 12. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека

Определяющая роль производства. Производство и потребности общества

Закон взаимосвязи производства и потребностей общества

Взаимоотношения потребностей и производства

Возвышение потребностей, как идеальный мотив производства

Удовлетворение потребностей как процесс потребления

Тема 13. Потребности и время их удовлетворения

Рабочее и внерабочее время

Роль свободного времени в удовлетворении потребностей

Роль быта в обслуживании потребностей

Тема 14. Потребность в образовании

Потребность человека в образовании

Институты образования в современном обществе

Социальная сфера современного общества

Социализация и её этапы
Деятельность, ценности и нормы
Социальное неравенство, конфликты и партнерство
Социальное государство
Средства массовой информации в современном обществе
Формирование потребности в процессе становления личности

Тема 15. Потребности в новых информационных технологиях и виртуальной реальности

Понятие «виртуальная реальность»
Виртуальная реальность
Об онтологическом статусе виртуальной реальности
Феномены виртуализации сознания и трансформации ментальной модели человека в симулированном пространстве

Тема 16. Сервис и его роль в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и их обслуживание с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Возникновение и формирование сферы услуг
Структура и особенности сферы услуг. Классификация услуг.
Взаимодействие сферы сервиса с другими областями общественной жизни
Понятие и принципы современного сервиса.
Формы и методы удовлетворения потребностей сервисной деятельностью
Специфика сферы сервиса и её места в системе сфер общественной жизни

Тема 17. Туризм как способ удовлетворения культурных потребностей человека

Человек в туристической сфере: типы, статусы и роли.
Потребности туриста. Мотивы туризма.
Модель туристического поведения. Теории относительно поведения человека-туриста.
Методы удовлетворения потребностей в сфере туризма.
Культура обслуживания туристов.

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

Дисциплина «Человек и его потребности (Сервисология)» формирует компетенцию УК-5, необходимую 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 социально-природное существо, как индивид и как общность	2	4	1	7
2	Структура и классификация потребностей человека	2	4	2	8
3	Биологические основы потребностей и их сущность	2	4	2	8
4	Индивидуальные и общественные потребности	2	4	2	8
5	Деятельность и потребности человека	2	4	2	8
6	Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей	2	4	2	8
7	Соотношение потребностей и смысла жизни	2	4	2	8
8	Формирование потребностей с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</u>	2	4	2	8
9	Развитие человека и его потребностей. Теория ценностей	2	4	2	8
10	Трансформация человеческих потребностей.	2	4	2	8
11	Структура обслуживания потребностей. Культура потребления с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</u>	2	4	2	8
12	Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека	2	4	2	8
13	Потребности и время их удовлетворения	2	4	2	8
14	Потребность в образовании	2	4	2	8
15	Потребности в новых информационных технологиях и виртуальной реальности	2	4	2	8
16	Сервис и его роль в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и их обслуживание с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</u>	2	4	2	8
17	Туризм как способ удовлетворения культурных потребностей человека	2	4	2	8
	Подготовка к курсовой работе			18	18
	Итого	34	68	51	153

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 социально-природное существо, как индивид и как общность			10	10
2	Структура и классификация потребностей человека			10	10
3	Биологические основы потребностей и их сущность			10	10
4	Индивидуальные и общественные потребности			10	10
5	Деятельность и потребности человека	2	2	8	12
6	Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей			10	10
7	Соотношение потребностей и смысла жизни			10	10
8	Формирование потребностей с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</u>	2	2	8	12
9	Развитие человека и его потребностей. Теория ценностей			10	10
10	Трансформация человеческих потребностей.			10	10
11	Структура обслуживания потребностей. Культура потребления с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</u>	2	2	8	12
12	Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека			10	10
13	Потребности и время их удовлетворения			10	10
14	Потребность в образовании			10	10
15	Потребности в новых информационных технологиях и виртуальной реальности			10	10
16	Сервис и его роль в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и их обслуживание с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</u>	2	4	8	14
17	Туризм как способ удовлетворения культурных потребностей человека	2	4	9	15
	Подготовка к курсовой работе			18	18
	Итого	10	14	179	203

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 социально-природное существо, как индивид и как общность	Человеческое бытие: понятие, проблемы, перспективы Биологическое бытие человека. Социальное бытие человека. Духовное бытие человека Индивид и его индивидуальность Личность - способ бытия человека в обществе Соотношение понятий: человек, индивид, индивидуальность, личность	4
2.	Структура и классификация потребностей человека	Понятие потребностей Особенности потребностей. Классификация потребностей и их структура	4
3.	Биологические основы потребностей и их сущность	Физиологические и психические особенности индивида - основа его потребностей Потребности, интересы, ценности Разумные и иррациональные потребности человека	4
4.	Индивидуальные и общественные потребности	Индивидуальные потребности Виды личных потребностей и их классификация Формирование и развитие общественных потребностей	4
5.	Деятельность и потребности человека	Понятие «деятельность». Деятельность и труд, деятельность и поведение. Структура деятельности Потребности - предпосылки и продукт деятельности Взаимодействие потребностей и производства Индивидуальная деятельность и потребности	4
6.	Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей	Трудовая деятельность. Труд, как вид человеческой деятельности Сущность и структура трудовой деятельности Потребности и интересы. Удовлетворение потребностей трудом	4
7.	Соотношение потребностей и смысла жизни	Смысл жизни и назначение человека. Толкования смысла жизни. Смысл окружающих человека вещей. Смысл жизни и смертность человека Свобода, ответственность и творчество как атрибутивные характеристики бытия человека Свобода личности. Ответственность личности. Свобода творчества Образ жизни и смысл жизни индивида Развитие потребностей как средство реализации смысла жизни	4
8.	Формирование	Формирование потребности в процессе становления	4

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час)
	потребностей с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</u>	личности Удовлетворение потребностей и психическое отражение Управление, манипулирование, регулирование потребностями Формы и методы воздействия на потребности Формирование потребностей в условиях научно-технического прогресса Формирование общественных потребностей как социально-экономический процесс	
9.	Развитие человека и его потребностей. Теория ценностей	Потребительство и потребление Общественное воспитание потребностей Саморазвитие индивида и его потребностей Сущность понятия «аксиология» Теория ценности. Становление философской теории ценности в конце XIX - начале XX веков. Принципы конструктивной аксиологии.	4
10	Трансформация человеческих потребностей.	Возрастная динамика потребностей. Потребности ребенка. Младенчество и ранний возраст. Дошкольный возраст. Подростковый возраст. Воспитание человеческих потребностей Развитие потребностей и интересов. Саморазвитие индивида и его потребностей Потребности самосовершенствования Технология самовоспитания личности: целеполагание и задачи. Развивающее обучение и технология самовоспитания личности Закон возрастания уровня человеческих потребностей. Закон возвышения потребностей. Закон возрастающих потребностей. Экономический закон возрастания потребностей	4
11	Структура обслуживания потребностей. Культура потребления с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</u>	Сферы общественной жизни как сферы удовлетворения потребностей Малые социальные группы как организационные формы удовлетворения потребностей Роль семьи в удовлетворении потребностей Наиболее общие положения культуры сервиса Социальные технологии потребления Культура индивидуального потребления. Культура потребления современного человека	4
12	Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека	Определяющая роль производства. Производство и потребности общества Закон взаимосвязи производства и потребностей общества Взаимоотношения потребностей и производства Возвышение потребностей, как идеальный мотив	4

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час)
		производства Удовлетворение потребностей как процесс потребления	
13	Потребности и время их удовлетворения	Рабочее и внерабочее время Роль свободного времени в удовлетворении потребностей Роль быта в обслуживании потребностей	4
14	Потребность в образовании	Потребность человека в образовании Институты образования в современном обществе Социальная сфера современного общества Социализация и её этапы Деятельность, ценности и нормы Социальное неравенство, конфликты и партнерство Социальное государство Средства массовой информации в современном обществе Формирование потребности в процессе становления личности	4
15	Потребности в новых информационных технологиях и виртуальной реальности	Понятие «виртуальная реальность» Виртуальная реальность Об онтологическом статусе виртуальной реальности Феномены виртуализации сознания и трансформации ментальной модели человека в симулированном пространстве	4
16	Сервис и его роль в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и их обслуживание с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</u>	Возникновение и формирование сферы услуг Структура и особенности сферы услуг. Классификация услуг Взаимодействие сферы сервиса с другими областями общественной жизни Понятие и принципы современного сервиса. Формы и методы удовлетворения потребностей сервисной деятельностью Специфика сферы сервиса и её места в системе сфер общественной жизни Социально-культурный сервис Обслуживание как сервисная система Структура обслуживания Система сервисного обслуживания и её аспекты Взаимосвязь потребителя и производителя услуги	4
17	Туризм как способ удовлетворения культурных потребностей человека	Человек в туристической сфере: типы, статусы и роли. Потребности туриста. Мотивы туризма. Модель туристического поведения. Теории относительно поведения человека-туриста. Методы удовлетворения потребностей в сфере туризма. Культура обслуживания туристов.	4
	Итого		68

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час)
5.	Деятельность и потребности человека	Понятие «деятельность». Деятельность и труд, деятельность и поведение. Структура деятельности Потребности - предпосылки и продукт деятельности Взаимодействие потребностей и производства Индивидуальная деятельность и потребности	2
8.	Формирование потребностей с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</u>	Формирование потребности в процессе становления личности Удовлетворение потребностей и психическое отражение Управление, манипулирование, регулирование потребностями Формы и методы воздействия на потребности Формирование потребностей в условиях научно-технического прогресса Формирование общественных потребностей как социально-экономический процесс	2
11	Структура обслуживания потребностей. Культура потребления с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</u>	Сферы общественной жизни как сферы удовлетворения потребностей Малые социальные группы как организационные формы удовлетворения потребностей Роль семьи в удовлетворении потребностей Наиболее общие положения культуры сервиса Социальные технологии потребления Культура индивидуального потребления. Культура потребления современного человека	2
16	Сервис и его роль в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и их обслуживание с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</u>	Возникновение и формирование сферы услуг Структура и особенности сферы услуг. Классификация услуг Взаимодействие сферы сервиса с другими областями общественной жизни Понятие и принципы современного сервиса. Формы и методы удовлетворения потребностей сервисной деятельностью Специфика сферы сервиса и её места в системе сфер общественной жизни Социально-культурный сервис Обслуживание как сервисная система Структура обслуживания Система сервисного обслуживания и её аспекты Взаимосвязь потребителя и производителя услуги	4
17	Туризм как способ удовлетворения культурных потребностей человека	Человек в туристической сфере: типы, статусы и роли. Потребности туриста. Мотивы туризма. Модель туристического поведения. Теории относительно поведения человека-туриста. Методы удовлетворения потребностей в сфере туризма.	4

№ п/п	Наименование дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий	Трудоемкость (час)
		Культура обслуживания туристов.	
	Итого		14

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 социально-природное существо, как индивид и как общность

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. Структура и классификация потребностей 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	Письменные проверочные работы Устный опрос

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

Тема 3. Биологические основы потребностей и их сущность

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.	Письменные проверочные работы Устный опрос

Тема 4. Индивидуальные и общественные потребности

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 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. Деятельность и потребности человека

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"> - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы 	<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"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 	<p>Письменные проверочные работы</p> <p>Устный опрос</p>

Тема 6. Труд как средство удовлетворения человеческих 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"> - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы 	<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"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 	<p>Письменные проверочные работы</p> <p>Устный опрос</p>

Тема 7. Соотношение потребностей и смысла жизни

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"> - конспект в форме тезисов; - ответы на 	<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>Групповая игра</p>

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
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. Формирование потребностей с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

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

Тема 9. Развитие человека и его потребностей. Теория ценностей

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных	Письменные

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>(лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы 	<p>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"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. <p>4. Подготовьте публичный доклад для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - составьте план доклада; - напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его. <p>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.</p>	<p>проверочные работы</p> <p>Устный опрос</p> <p>Публичные доклады</p> <p>Коллективная дискуссия</p>

Тема 10. Трансформация человеческих 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"> - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы 	<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"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. <p>4. Подготовьте сообщения для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составьте план сообщения; - напишите текст сообщения и отредактируйте его. <p>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия.</p>	<p>Письменные проверочные работы</p> <p>Устный опрос</p> <p>Доклад (презентация)</p>

Тема 11. Структура обслуживания потребностей. Культура потребления с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<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 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>Письменные проверочные работы Устный опрос Публичные доклады Коллективная дискуссия</p>

Тема 12. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<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. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем</p>	<p>Письменные проверочные работы Устный опрос</p>

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
	конспекте и в рекомендованных источниках для ситуационного задания.	

Тема 13. Потребности и время их удовлетворения

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

Тема 14. Потребность в образовании

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	Письменные проверочные работы Устный опрос Публичные доклады Коллективная дискуссия

	<p>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>	
--	---	--

Тема 15. Потребности в новых информационных технологиях и виртуальной реальности

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<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 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>Письменные проверочные работы Устный опрос Публичные доклады Коллективная дискуссия</p>

Тема 16. Сервис и его роль в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и их обслуживание с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

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

<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 17. Туризм как способ удовлетворения культурных потребностей человека

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<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 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>Письменные проверочные работы Устный опрос Публичные доклады Коллективная дискуссия</p>

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:

Сервисология (Человек и его потребности) : учебное пособие / Бурняшева Л.А., Кольчугина Т.А., Гончарова Е.Н. — Москва : КноРус, 2017. — 421 с. — ISBN 978-5-406-05528-1. — URL: <https://book.ru/book/926411> (дата обращения: 28.10.2020). — Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

Сервисология (Человек и его потребности) : учебное пособие / Бурняшева Л.А. и др. — Пятигорск : Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 421 с. — ISBN 978-5-406-05468-0. — URL: <https://book.ru/book/919891> (дата обращения: 28.10.2020). — Текст : электронный.

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

а) основная литература:

Сервисология (Человек и его потребности) : учебное пособие / Бурняшева Л.А., Кольчугина Т.А., Гончарова Е.Н. — Москва : КноРус, 2017. — 421 с. — ISBN 978-5-406-05528-1. — URL: <https://book.ru/book/926411> (дата обращения: 28.10.2020). — Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

Сервисология (Человек и его потребности) : учебное пособие / Бурняшева Л.А. и др. — Пятигорск : Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 421 с. — ISBN 978-5-406-05468-0. —

URL: <https://book.ru/book/919891> (дата обращения: 28.10.2020). — Текст : электронный.

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.VУЗ.

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 Структура и классификация потребностей 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	2	2		

№ п/п	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.	Лекция	Практ.
	(слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение вопросов для самостоятельного изучения)				
4.	Тема 13 Туризм как способ удовлетворения культурных 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 туристической деятельности»

1. Паспорт фонда оценочных средств

1. 1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенций
УК-5	способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

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

1.2.1. Компетенция УК-5 формируется в процессе изучения дисциплин:

История

Философия

Иностранный язык

Международный культурный обмен и деловые коммуникации

Иностранный язык второй

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	УК-5	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 как способ удовлетворения культурных потребностей человека	

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>						
УК-5	Знает особенности организации туристкой деятельности (доклад, дискуссия)	Верно, и в полном объеме знает особенности организации туристкой деятельности	С незначительными замечаниями знает особенности организации туристкой деятельности	На базовом уровне, с ошибками знает особенности организации туристкой деятельности	Не знает особенности организации туристкой 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 <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u> (доклад, дискуссия)	Верно, и в полном объеме знает способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	С незначительными замечаниями знает способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	На базовом уровне, с ошибками знает способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	Не знает способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	
<i>Практические показатели</i>						
УК-5	Умеет <u>воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u> (кейс, ситуационные задания)	Верно, и в полном объеме может <u>воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	С незначительными замечаниями может <u>воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	На базовом уровне, с ошибками может <u>воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	Не может <u>воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	15

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.	
	Умеет мотивировать потребителя с учетом их характера, темперамента и топологии (кейс, ситуационные задания)	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, темперамента и топологии	На базовом уровне, с ошибками может мотивировать потребителя с учетом их характера, темперамента и топологии	Не может мотивировать потребителя с учетом их характера, темперамента и топологии	
	Умеет обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителя с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u> (кейс, ситуационные задания)	Верно, и в полном объеме может обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителя с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	С незначительными замечаниями может обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителя с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	На базовом уровне, с ошибками может обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителя с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	Не может обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания потребителя с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	
<i>Владеет</i>						
	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	
УК-5	Владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u> (контрольная работа)	Верно, и в полном объеме владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	С незначительными замечаниями владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом <u>межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	Не владеет навыками организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом <u>знаний межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</u>	15

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.	
	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

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:

Сервисология (Человек и его потребности) : учебное пособие / Бурняшева Л.А., Кольчугина Т.А., Гончарова Е.Н. — Москва : КноРус, 2017. — 421 с. — ISBN 978-5-406-05528-1. — URL: <https://book.ru/book/926411> (дата обращения: 28.10.2020). — Текст : электронный.

б) дополнительная литература:

Сервисология (Человек и его потребности) : учебное пособие / Бурняшева Л.А. и др. — Пятигорск : Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 421 с. — ISBN 978-5-406-05468-0. — URL: <https://book.ru/book/919891> (дата обращения: 28.10.2020). — Текст : электронный.

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 туристической 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

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

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристической 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 – «не зачтено»;

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 55 %, то автоматически выставляется оценка «не зачтено» (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 туристической деятельности»

1. Материалы для текущего контроля

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

Кейс-задачи

по дисциплине «Человек и его потребности (Сервисология)»

Кейс «Определение потребностей (по модели А.Маслоу)»

Необходимо проранжировать 15 представленных ниже утверждений, заполнив таблицу. Сначала первое последовательно сравниваете с 14-тью остальными, затем второе с 13-ю остальными, далее 3 с остальными 12-ю и т.д.

Утверждения сравниваете попарно между собой таким образом: читаете первое утверждение, мысленно или вслух проговаривая: «Я хочу», сравниваете его со вторым, ставите в таблице в первом столбце 1 или 2(в зависимости от того, чего Вы хотите больше), потом первое утверждение сравниваете с третьим (соответственно в след. строку первого столбца заносите 1 или 3), четвертым и т.д. И так заполняете первый столбец. Далее второе утверждение сравниваете с третьим, четвертым и т.д.- заполняете второй столбец. При этом столбец уменьшается на одну строку и т.д.

Заполнив все столбцы, подсчитайте суммарное количество раз, выпавших на каждое утверждение, занесите эти результаты в соответствующие ячейки нижней строки.

УТВЕРЖДЕНИЯ

1. Добиться признания и уважения
2. Иметь хорошие отношения с людьми
3. Обеспечить свое будущее
4. Зарабатывать себе на жизнь
5. Иметь хороших собеседников
6. Упрочить свое положение
7. Развивать свои силы и способности
8. Обеспечить себе материальный комфорт

5	В самовыражении	7, 11, 14	
---	-----------------	-----------	--

Постройте пирамиду своих потребностей (в масштабе: чем больше сумма баллов, тем шире соответствующий уровень пирамиды).

2. Оценка степени удовлетворенности потребностей (по табл.2).

Если сумма баллов, соответствующая данному уровню потребности не превышает 14 – потребность удовлетворена. Если сумма баллов окажется меньше 28 – потребность удовлетворена частично. Если сумма баллов равна или больше 28 – потребность не удовлетворена (является для Вас актуальной или ведущей).

Кейс «Выборы» - умение считывать потребности.

Время проведения: 25 – 30 минут

Описание:

Перед вами несколько персонажей: весельчак, «франт», неуверенный в себе, грубиян, интеллигент, бизнес-леди, молодая мама. Представьте себе, что каждый из этих персонажей в течение минуты проходит мимо вас, направляясь к остановке. Вы стоите и сдельно работаете: собираете подписи в пользу «вашего» кандидата, получая за каждую подпись соответствующую плату. Произнесите только одну фразу (максимум – две), но такую, чтобы человек остановился и подписал ваш лист. Что вы ему скажете? Группа оценивает вашу находчивость и решает, удалось ли вам получить подпись или нет.

Обсуждение:

- Оцените ваш результат?
- Как вы думаете, за счет чего вам удалось выполнить задание?
- Как вы выбирали фразу для различных персонажей?
- Что необходимо улучшить для достижения результата?
- Что помогало в выполнении упражнения?

Кейс «Вожди и жемчужины» - закрепление навыков установления контакта, выявления потребностей клиента, ведения переговоров.

Время проведения: 30-40 минут.

Материалы: много различных предметов

Количество участников: 6-12 человек.

Описание: выбираем двух «вождей племени» (желательно из сильных участников), создаем две команды «купцов».

Преамбула: приезжают купцы на остров в Тихом океане. Им нужно выменять у вождя племени всякий свой товар на жемчужины. Какая команда выменяет больше, - та и выиграла.

Задание для вождей: к каждому из вас подъедет группа купцов с

предложением обмена. Меняйтесь, только если с вами почтительно, установили контакт, задают вопросы, с уважением выслушивают ваши пожелания. Если вам не нравится подход, – примите любую закрытую позу. Ваша цель – выменять у купцов все сверкающие предметы для украшения своего дворца (но если с вами не любезны, предлагают что попало, не меняйтесь).

Задание для купцов: ваша задача – выменять жемчужины. В качестве вашего товара можете использовать реквизит (реквизит заранее готовит тренер).

Реквизит: всевозможные небольшие яркие предметы – ложки, платочки, косметика, мягкие игрушки и др.

Анализ упражнения. Подводим итоги, какая команда выменяла больше жемчужин. Вожди делятся своими впечатлениями по переговорам. После первого раунда иногда даем второй раунд (если участники желают и есть время) для закрепления совсем другого поведения в продаже – с вниманием к клиенту и пр. (задание вождям уже другое, например, - берите только стеклянные емкости).

Обсуждение:

- Поделитесь своими впечатлениями от переговоров.
- За счет чего вы добились результата?
- Что хотелось бы изменить в процессе переговоров?
- Что способствовало выявлению потребности?

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)

**Групповая игра «Турпоездка» для оценки навыка выявления
потребностей**

по дисциплине «Человек и его потребности (Сервисология)»

Общая инструкция:

Разбейтесь на четыре команды. Три команды - это туристические агентства, четвертая - группа клиентов.

Вы находитесь на выставке туристических услуг и участвуете в аукционе на рекламный тур. Та команда, которая уговорит данную группу клиентов купить именно их тур станет туристической компанией года.

Каждая команда общается с клиентами строго по очереди и только одной репликой, которая может состоять максимум из трех законченных предложений. Клиенты реагируют на Вашу реплику и слово передается следующей команде. И так продолжается до тех пор, пока:

1. либо команда клиентов не скажет, что готова принять предложение
2. либо Вы исчерпаете лимит реплик, который составляет изначально 12 на каждую команду

Внимание: любая команда турагентства имеет право пропустить свой ход с правом на один внеочередной ход позже.

Инструкция команде №1:

Вы специализируетесь на морских круизах. В Вашем распоряжении доступ к лучшим и наиболее комфортабельным лайнерам. Изюминка - круизы по Карибскому морю. Популярны также направления - Таиланд, Азорские острова, круиз по мотивам «Бриллиантовой руки», Северный морской путь, Круизы по мотивам наиболее популярных фильмов, книгам Жюль Верна, а также самый перл Вашего предложения – «Вокруг Света за 80 дней».

Инструкция команде №2:

Вы специализируетесь на путешествиях по России. Все уголки нашей Родины с максимальным комфортом и лучшими проводниками. Сочи, Байкал, Соловки, Алтай, пляжи Приморья и Калининграда, музеи Санкт-Петербурга и Кижей, паломнические туры, рыбалки, охоты и т.д.

Инструкция команде №3:

Вы мировой лидер по экстремальному туризму: серфинг, кайтинг, горные лыжи, подводные лодки, воздушные шары, вулканы, вершины,

пещеры, полеты в стратосферу и в Антарктиду, погружения в Марианскую впадину или Намибийские алмазные копи и т.д.

Команда клиентов:

Вы - группа снегурочек. Вы хотите прекрасно отдохнуть, но при этом остаться в живых.

- Вы таете при температуре выше 6° С.
- Вы не выдерживаете перегрузок больше 2 атмосфер.
- Вы растворяетесь в соленой воде любой температуры.
- Вы не выдерживаете чрезмерного давления на глубине.

Но вы крайне стесняетесь своих ограничений и не хотите о них сообщать открыто. Вы просто отказываетесь от всех предложений, которые могут Вам серьезно навредить и только в ответ на прямой вопрос намекаете о том, что бы Вас больше устроило.

Вы соглашаетесь только на такое предложение, которое не содержит для вас никаких рисков.

Стоимость поездки для вас не имеет значение, все предложения компаний вам по карману.

Критерии оценки:

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

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

АВТНОМНАЯ 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. Эволюция концепций человека в истории философской мысли.
2. Идеал человека в эпоху Просвещения.
3. Отечественная философия о человеке и человечестве.
4. Б.Г. Ананьев об индивидуальности как сложной структуре внутреннего мира.
5. Концепция «человековедения» академика Б.Г. Ананьева.
6. Философия, культура и естественно-научные основы конструирования нового человека.
7. Роль природных и социальных факторов в формировании человека.
8. Становление личности в процессе индивидуального развития, путем усвоения общественного опыта.
9. Виды потребностей: осознанная потребность, физиологическая, психологическая, статусная потребность.
10. Категории интереса.
11. Потребности как источник активности личности.
12. Творчество – проявление индивидуальности.
13. Взаимосвязь ментальности личности и системы потребностей.
14. Индивидуальные психофизиологические особенности человека как основа запроса и потребности.
15. Искусство, религия, философия как культурные формы удовлетворения человеческих потребностей.
16. Роль науки в процессе удовлетворения социальных потребностей.
17. Философия, культурные и естественно-научные основы «конструирование» нового человека.
18. Различие типов человеческой деятельности в культурах Востока и Запада.
19. Человек как предмет философского осмысления.
20. Представления о человеке в различные эпохи.
21. Человек как стержень развития культуры.
22. Мотивация личности.
23. Потребности как основа мотивации деятельности человека.

24. Немотивированное поведение.
25. Конфликт мотивов.
26. Мотивационная структура личности.
27. Проблема психологического здоровья человека в свете теории удовлетворения потребностей.
28. Феномен власти.
29. Индивидуальные потребности в контексте общекультурных ценностей и норм.
30. Социальные потребности: общение, труд, общность.
31. Общение как потребность. Феномен одиночества.
32. Эстетическая потребность как побудительное начало создания и освоения эстетических ценностей.
33. Этапы художественного творчества.
34. Проблемы свободы личности в философии Н.А. Бердяева.
35. Речевой этикет лингвострановедческий аспект
36. Проблемы полномочий в обществе.
37. Типы потребителей в плане принятия инноваций. Отношение человека к инновациям.
38. Роль социальных институтов в формировании социальных потребностей человека.
39. Влияние социальных групп и классов на формирование социальных потребностей человека.
40. Социальный аспект маркетинговой политики.
41. Консюмеризм. Образы потребителя. Потребитель будущего.
42. Потребитель в контекст его окружения; сегментация рынка.
43. Этика бизнеса и социальный маркетинг.
44. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса.
45. Понятие, оптимальной инфраструктуры обслуживания.
46. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания.
47. Структура потребностей и мотивы с позиций рекламного дела.
48. Анализ мотивов и его использование в рекламном деле.
49. Роль рекламы и пропаганды в конструировании социальной реальности и формировании псевдопотребностей.
50. Функции маркетинга: вопросов самообразования, рекламы, стимулирования сбыта планирование товарного ассортимента.
51. Воздействие рекламы на потребности человека.
52. История рекламы.
53. Ведущие жанры рекламного творчества.
54. Проблема отношения общества к рекламе.

55. Личность и самореклама.
56. Функции маркетинга: вопросов самообразования, рекламы, стимулирования сбыта планирование товарного ассортимента.
57. Воздействие рекламы на потребности человека.
58. История рекламы.
59. Ведущие жанры рекламного творчества.
60. Проблема отношения общества к рекламе.
61. Личность и самореклама.
62. Методики расчета эффективности рекламы.
63. Теория потребностей и практика межличностных отношений.
64. Увеличение потребностей и перспективы современной цивилизации.
65. Иметь или быть? Проблема и перспективы общества потребления.

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 социально-природное существо, как индивид и как общность

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. Структура и классификация потребностей человека

1. В чем сущность психологических теорий личности З. Фрейда

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

Тема 3. Биологические основы потребностей и их сущность

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. Индивидуальные и общественные потребности

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. Деятельность и потребности человека

1. Потребность человека в деятельности.
2. Управление потребностями через управление деятельностью субъекта.

Тема 6. 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 7. Соотношение потребностей и смысла жизни.

1. Смысл жизни и назначение человека.
2. Развитие потребностей как средство реализации смысла жизни

Тема 8. Формирование потребностей с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

1. Объективные (социально-экономические, культурные, бытовые, природно-климатические) и субъективные (предпочтения, наклонности, способности, привычки человека) факторы формирования потребностей.
2. Основные особенности и стадии развития потребностей

Тема 9. Развитие человека и его потребностей. Теория ценностей

1. Саморазвитие человека и его потребностей
2. Структура системы ценностей человека.

Тема 10. Трансформация человеческих потребностей.

1. Закон возрастания уровня человеческих потребностей.
2. Возрастная динамика потребностей.

Тема 11. Структура обслуживания потребностей. Культура потребления с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

1. Основные методы бытового обслуживания населения.
2. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей.

Тема 12. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека

1. Как обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов?
2. Перечислите и охарактеризуйте методы удовлетворения потребностей сферой сервиса

Тема 13. Потребности и время их удовлетворения

1. Какова роль свободного времени в удовлетворении потребностей?
2. Роль быта в обслуживании потребностей

Тема 14. Потребность в образовании

1. Потребность человека в образовании
2. Институты образования в современном обществе

Тема 15. Потребности в новых информационных технологиях и виртуальной реальности

1. Информационные системы менеджмента в социально-культурном сервисе и туризме.
2. Какова роль новых информационных технологий в жизни человека?

Тема 16. Сервис и его роль в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и их обслуживание с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

1. Структура и особенности сферы услуг.
2. Обслуживание как сервисная система

Тема 17. Туризм как способ удовлетворения культурных потребностей человека

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 «Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей»

Вопросы для обсуждения:

1. Общение работника сферы сервиса и клиента
2. Психология и тактика обслуживания потребителя.
3. Качество услуг, потребительские ожидания и их удовлетворение

Формы текущего контроля знаний: по рейтинговой системе.

Формы контроля самостоятельной работы студентов: доклады, рефераты.

Тема «Потребность в информационных технологиях и виртуальной реальности»

Вопросы для обсуждения.

1. Информационные технологии. Информационная эпоха: общая характеристика;

2. Виртуальная реальность как потребность
3. Виды виртуальной реальности
4. Перспективы развития виртуальной реальности

Формы текущего контроля знаний: по рейтинговой системе.

Формы контроля самостоятельной работы студентов: доклады, рефераты

Тема «Потребность как объективная основа и источник жизнедеятельности человека»

Вопросы для обсуждения:

1. Влияние потребностей на саморазвитие личности
2. Теории потребностей
3. Философские взгляды на природу человеческих потребностей в различные

4. Виды потребностей и их классификация

Формы текущего контроля знаний: по рейтинговой системе.

Формы контроля самостоятельной работы студентов: доклады, рефераты

Тема «Структура и классификация потребностей человека»

Вопросы для обсуждения:

1. Потребность в пище
2. Гигиенические потребности
3. Потребность в жилище
4. Значение воды в жизни человека

Формы текущего контроля знаний: по рейтинговой системе.

Формы контроля самостоятельной работы студентов: доклады, рефераты

Тема « Социальные и рекреационные потребности»

Вопросы для обсуждения:

1. Соотношение социального и биологического в человеке
2. Виды социальных потребностей
3. Потребность в активном отдыхе. Туризм.
4. Рекреационный туризм и особые виды рекреации.

Формы текущего контроля знаний: по рейтинговой системе.

Формы контроля самостоятельной работы студентов: доклады, рефераты