

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«САРАТОВСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ АКАДЕМИЯ»

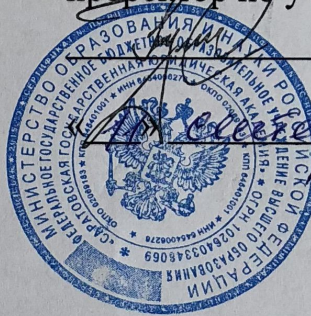
Кафедра истории, политологии, социологии и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор,
проректор по учебной работе

С.Н. Туманов

2017 г.



Рабочая программа дисциплины

«Сервисология»

по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

Профиль подготовки «Сервис гостинично - ресторанных и туристических комплексов»

квалификация «бакалавр»

форма обучения – очная, заочная

Содержание

1. Область применения и нормативные ссылки.....	3
2. Цель и задачи освоения дисциплины.....	3
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины	4
5. Объем дисциплины	5
6. Структура учебной дисциплины	6
7. Содержание дисциплины	9
8. Методические указания обучающимся.....	34
9. Фонд оценочных средств	42
10. Перечень основной и дополнительной литературы	44
11. Информационное и программное обеспечение	46
12. Материально- техническое обеспечение дисциплины.....	47

1. Область применения и нормативные ссылки

Настоящая программа учебной дисциплины устанавливает минимальные требования к знаниям и умениям обучающегося и определяет содержание и виды учебных занятий и отчетности.

Программа предназначена для преподавателей, ведущих данную дисциплину и обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов» уровень бакалавриата, изучающих дисциплину «Сервисология».

Программа разработана в соответствии с:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерством образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. №1169;
- Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 05 апреля 2017 г. № 301;
- Основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата). профиль подготовки «Сервис гостинично – ресторанных и туристических комплексов»;
- Учебными планами Академии по направлению подготовки 43.03.01 Сервис уровень бакалавриата профиль подготовки «Сервис гостинично – ресторанных и туристических комплексов», утвержденными в 2015 г. (для обучающихся 2015 года набора).

2. Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Сервисология» является формирование у обучающихся комплексного подхода к пониманию сущности человека как био-социально-духовного существа; восприятия индивида как целостности; изучение индивидуальных психофизиологических особенности человека как основы запросов и потребностей человека.

Задачи дисциплины:

- формирование у обучающихся представления о человеке как социально-природном существе, его социальной сущности и биологической природе, а также видах и классификации его потребностей;
- объяснение обучающимся сущности сервисной деятельности как сферы производства, направленной на удовлетворение потребностей индивида;

- формирование у обучающихся научных представлений о становлении психики человека, ее структурных компонентах и познавательных процессах;
- формирование представлений о специфике развития мотивационной сферы личности с учетом социальных и природных факторов;
- расширение у обучающихся профессионального кругозора, формирование представлений о социальной стратификации, о выделении групповых и индивидуальных различий в потребностях и выявление на основе этого моделей поведения различных слоев общества для более эффективных результатов удовлетворения ожиданий потребителей.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Сервисология» относится к базовой части учебных планов по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль подготовки «Сервис гостинично – ресторанных и туристических комплексов».

Изучение данной дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении следующих дисциплин:

- психология сервиса;
- социология.

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин:

- Сервисная деятельность
- Менеджмент в сервисе
- Маркетинг в сервисе
- Основы предпринимательской деятельности.

4. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает следующие компетенции:

№ п/п	Код по ФГОС	Компетенция	Приобретаемые знания, умения, навыки
1.	ОК-5	Способность к самоорганизации и самообразованию	Знать: сущность основных научных категорий и понятий по дисциплине, возможности их применения для получения самостоятельных результатов в профессиональной деятельности с целью повышения уровня профессионального мастерства; Уметь: самостоятельно применять полученные научные знания и навыки в различных ситуациях, принимать оценки своих коллег для корректировки профессиональных качеств и успешного

			использования своих рабочих навыков; Владеть: навыками использования категориального аппарата сервисной деятельности для решения сложных профессиональных задач самостоятельно, для постоянного повышения профессионального мастерства и усложнения рабочих навыков.
2.	ПК-11	Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать: основы обеспечения потребительских услуг в контактной зоне, варианты успешного взаимодействия с клиентами в процессе предоставления услуг; Уметь: обеспечивать потребительские услуги в контактной зоне, предоставлять услуги путем эффективного консультирования и взаимодействия с потребителями в процессе сервиса; Владеть: навыками обеспечения сервиса, консультативной помощи и поддержки, предоставлению потребительских услуг в результате согласования с клиентом вида, формы и объема процесса сервиса.

5. Объем дисциплины

Курс 1. Семестр 1. Форма промежуточной аттестации *Экзамен*. Общая трудоемкость дисциплины составляет 4зачетных единицы (144 часа).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен
4/144	68	36/8*	32/12*	40	-	36

При организации ускоренного обучения по индивидуальному учебному плану для обучающихся, имеющих среднее профессиональное или высшее образование различных уровней, количество часов (аудиторная контактная работа), отведенных для изучения учебных дисциплин соответствующего профиля отражено в индивидуальном учебном плане (для обучающегося или группы обучающихся) с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося).

Заочная форма. Курс 1 Семестр 1. Форма промежуточной аттестации *Экзамен*. Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетная единица (144 часов).

Общая трудоемкость (зач. ед / часы)	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Самостоятельная работа (часы)	Промежуточная аттестация	
	Всего (часы)	Лекционные занятия	Практические (семинарские) занятия		Зачет	Экзамен

1 / 40	20	8/2*	12/4*	115	-	9
--------	----	------	-------	-----	---	---

6. Структура учебной дисциплины

6.1. Тематический план дисциплины «Сервисология» для очной формы обучения:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
1.	Тема 1. Специфика сервисологии как науки	7	4	2	2	2	Теоретический опрос
2.	Тема 2. Человек как социальная и физиологическая система	7	4	2/2*	2	2	Лекция – беседа. Теоретический опрос.
3.	Тема 3. Человек и его место в мире в первобытном обществе и первых цивилизациях	9	4	2	2	2	Теоретический опрос. Подготовка докладов (рефератов)
4.	Тема 4. Человек в философских воззрениях античности и древнего мира	9	4	2	2	2	Теоретический опрос. Подготовка докладов, презентаций
5.	Тема 5. Система человеческих ценностей в религии	6	2	2/2*	-	2	Лекция – беседа. Подготовка рефератов.
6.	Тема 6. Взгляд на человеческие потребности в Средние века	9	4	2	2	2	Теоретический Опрос. Подготовка докладов, презентаций
7.	Тема 7. Развитие идей о потребностях человека в эпоху Возрождения	9	4	2	2	2	Теоретический опрос. Подготовка докладов, презентаций

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»
 Программа дисциплины «Сервисология» для направления подготовки 43.03.01 Сервис профиль
 подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»

8.	Тема 8. Проблема человеческих потребностей в философии Нового времени	9	4	2	2	2	Теоретический опрос. Подготовка докладов, презентаций
9.	Тема 9. Философские воззрения на проблему потребностей человека в XIX – XX вв.	9	4	2	2	2	Теоретический опрос. Подготовка докладов, презентаций
10.	Тема 10. Мотивационная структура личности.	8	4	2	2/2*	4	Круглый стол «Роль мотивов в деятельности покупателя и продавца»
11.	Тема 11. Психология индивидуальных и групповых различий. Структура психики.	6	2	2/2*	-	2	Лекция с заранее запланированными ошибками. Подготовка рефератов
12.	Тема 12. Понятие, классификации и виды человеческих потребностей	16	8	4/2*	4/4*	4	Лекция с заранее запланированными ошибками. Case-study
13.	Тема 13. Общественное производство и человеческие потребности	8	4	2	2/2*	2	Case-study
14.	Тема 14. Понятие и виды потребителей	8	4	2	2/2*	2	Case-study
15.	Тема 15. Факторы внутреннего влияния на потребителей	8	4	2	2	2	Теоретический опрос. Подготовка рефератов, докладов
16.	Тема 16. Факторы внешнего влияния на потребителей	8	4	2	2	2	Теоретический опрос. Подготовка рефератов, докладов

ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»
 Программа дисциплины «Сервисология» для направления подготовки 43.03.01 Сервис профиль
 подготовки «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»

17.	Тема 17. Мотивация и потребление. Процесс принятия потребительских решений	8	4	2	2/2*	4	Деловая игра «Потребители и процесс потребления»
Итого		144	68	36/8*	32/12*	40	Экзамен 36

6.2. Тематический план дисциплины «Сервисология» для заочной формы обучения:

№ п/п	Наименование разделов и тем	Общее кол-во часов	Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия)			Кол-во час. на самост. работу	Форма контроля
			Всего часов	в т.ч. лекции	в т.ч. прак-ие (семинарские) занятия		
1.	Тема 1. Специфика сервисологии как науки	6	4	2	2	25	Теоретический опрос. Рефераты, доклады
2.	Тема 2. Понятие, классификации и виды человеческих потребностей	11	6	2/2*	4/2*	30	Лекция – беседа. Дискуссия
3.	Тема 3. Понятие и виды потребителей	9	4	2	2/2*	30	Case-study
4.	Тема 4. Мотивация и потребление. Процесс принятия потребительских решений	14	6	2	4	30	Теоретический опрос. Рефераты, доклады
Итого		135	20	8/2*	12/4*	115	Экзамен 9

Примечание:

* - Контактная работа обучающихся с преподавателем (аудиторные занятия) в интерактивной форме.

7. Содержание дисциплины

Тема 1. Специфика сервисологии как науки.

(2) :

1. Основные понятия курса «Сервисология».
2. Цели и задачи дисциплины.
3. Функции и методы сервисологии.
3. Связь сервисологии с другими науками.

()): (2

1. Основные понятия курса «Сервисология».
2. Цели и задачи дисциплины.
3. Функции и методы сервисологии.
4. Связь сервисологии с другими науками.

2): (

1. Категории и понятия курса «Сервисология».
2. Цели и задачи предмета.
3. Функции и методы сервисологии.
4. Связь сервисологии с другими науками.

:

1. Дайте определение ключевым понятиям сервисологии: сервис, нужда / потребность, товар / услуга.
2. Что является целями и задачами предмета?
3. Определите предмет, функции и основные методы дисциплины.
4. Раскройте связь сервисологии с другими научными направлениями.

:

Основная:

1. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учебник. М.: Феникс, 2010. 288 с.

2. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>

3. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология: учебник. 3-е изд. М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2018. 335 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=929961>

4. Удальцова М.В., Наумова Е.В. Сервисология. Человек и его потребности: учебное пособие. М.: Омега-Л, 2011. 105 с.

Дополнительная:

1. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.
2. Леонова А.Б., Базаров Т.Ю., Абдуллаева М.М. [и др.] Организационная психология: учебник / Под общ. ред. А.Б. Леоновой. М.: ИНФРА-М, 2017. 429 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=854328>
3. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2013. 176 с.
4. Орлов С.В., Дмитренко Н.А. Человек и его потребности. СПб.: Питер, 2007. 160 с.
5. Спиринов В.М. Теория потребностей. Тверь: изд-во «Триада», 2007. 343 с.
6. Туман-Никифоров А.А., Туман-Никифорова И.О. Постигание природы и сущности человека: от философской антропологии до гуманологии: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. 226 с.

Тема 2. Человек как социальная и физиологическая система.

(2/2*) :

1. Человек как биосоциальное существо.
2. Современные концепции происхождения человека.
3. Идеи научного натурализма и дарвинизма.
4. Человек в концепции космизма.

() : (2

1. Человек как биологическое и социальное существо.
2. Основные современные теории антропогенеза.
3. Научный натурализм и дарвинизм о происхождении человека.
4. Человек и космос в теории космизма.

2) : (

1. Человек как биосоциальное существо.
2. Основные концепции происхождения человека.
3. Ведущие идеи научного натурализма и дарвинизма.
4. Человек в концепции космизма.

:

1. Охарактеризуйте представление о человеке как о социально-природном существе.
2. Каковы основные теории антропогенеза?

3. Поясните различия концепций божественного происхождения людей и концепции сотворения человека мировым разумом.
4. Раскройте суть научного натурализма.
5. Дайте характеристику концепции Дарвина.
6. Поясните специфику взаимодействия человека, биосферы и космоса в концепции космизма.

:

Основная:

1. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учебник. М.: Феникс, 2010. 288 с.
2. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>.
3. Туман-Никифоров А.А., Туман-Никифорова И.О. Постижение природы и сущности человека: от философской антропологии до гуманологии: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. 226 с.
4. Удальцова М.В., Наумова Е.В. Сервисология. Человек и его потребности: учебное пособие. М.: Омега-Л, 2011. 105 с.

Дополнительная:

1. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.
2. Леонова А.Б., Базаров Т.Ю., Абдуллаева М.М. [и др.] Организационная психология: учебник / Под общ. ред. А.Б. Леоновой. М.: ИНФРА-М, 2017. 429 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=854328>
3. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2013. 176 с.
4. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.
5. Орлов С.В., Дмитренко Н.А. Человек и его потребности. СПб.: Питер, 2007. 160 с.
6. Спирин В.М. Теория потребностей. Тверь: изд-во «Триада», 2007. 343 с.

Тема 3. Человек и его место в мире в первобытном обществе и первых цивилизациях.

(2) :

1. Понимание сущности человека в каменном, бронзовом и железном веках.
2. Изменения потребностей человека в периоды локальных цивилизаций.

()): (2

1. Нужды человека в каменном, бронзовом и железном веке.
2. Трансформация человеческих нужд в периоды первых цивилизаций.

(2):

1. Понимание сущности человека в каменном веке.
2. Специфика потребностей человека в бронзовом и железном веках.
3. Изменения потребностей человека в периоды локальных цивилизаций.

:

1. Чем характеризуются изменения биосоциальной сущности человека в каменном веке?
2. Раскройте специфику развития человека как биосоциального существа в бронзовом веке.
3. Опишите уровень биосоциального развития человека в железном веке.
4. Какую роль играют потребности в жизни человека в период первоначальных локальных цивилизаций?
5. Поясните особенности потребностей человека во втором периоде развития цивилизаций.

:

Основная:

1. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>

2. Минькова Е.С. История зарубежной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: Флинта, 2013. 136 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466170>

3. Минькова Е.С. История отечественной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 152 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466171>.

4. Туман-Никифоров А.А., Туман-Никифорова И.О. Постижение природы и сущности человека: от философской антропологии до гуманологии: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. 226 с.

5. Швацкий А.Ю. История психологии: учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 321 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466459>

Дополнительная:

1. Гуревич П.С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 479 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452810>.

2. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.

3. Леонова А.Б., Базаров Т.Ю., Абдуллаева М.М. [и др.] Организационная психология: учебник / Под общ. ред. А.Б. Леоновой. М.: ИНФРА-М, 2017. 429 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=854328>.

4. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.

5. Поройков С.Ю. Психологические типы: монография. М.: ИНФРА-М, 2018. 262 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=938111>

6. Спирин В.М. Теория потребностей. Тверь: изд-во «Триада», 2007. 343 с.

Тема 4. Человек в философских воззрениях античности и древнего мира.

(2) :

1. Идеи Платона и Аристотеля на формирование потребностей.
2. Потребности в эпикуреизме и кинизме.
3. Представители стоицизма и скептицизма о потребностях и ценностях человека.

() : (2

1. Платон и Аристотель о формировании потребностей человека.
2. Последователи эпикуреизма и кинизма о человеческих потребностях.
3. Ценности человека в идеях стоицизма и скептицизма.

(2):

1. Взгляды Платона и Аристотеля на формирование потребностей.
2. Потребности в эпикуреизме и кинизме.
3. Представители стоицизма и скептицизма о потребностях и ценностях человека.

:

1. Раскройте взгляд Платона на удовлетворение человеческих потребностей.
2. В чем суть вопроса потребностей в трудах Аристотеля?
3. Опишите одходы эпикуреизма и кинизма к человеческим потребностям.
4. Как отражена тема потребностей и ценностей человека в идеологиях стоицизма и скептицизма?

:

Основная:

1. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>

2. Минькова Е.С. История зарубежной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: Флинта, 2013. 136 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466170>

3. Минькова Е.С. История отечественной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 152 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466171>.

4. Туман-Никифоров А.А., Туман-Никифорова И.О. Постижение природы и сущности человека: от философской антропологии до гуманологии: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. 226 с.

5. Швацкий А.Ю. История психологии: учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 321 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466459>.

Дополнительная:

1. Антология мировой философии: в 4-х тт. М.: Мысль, 1969-1972. 2427 с. (1 т. (ч.1) – 578 с.; 1 т. (ч.2)– 361 с.; 2 т. – 777 с.; 3 т. – 761 с.; 4 т. - 711 с.).

2. Гуревич П.С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 479 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452810>.

3. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.

4. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.

5. Поройков С.Ю. Психологические типы: монография. М.: ИНФРА-М, 2018. 262 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=938111>

6. Реале Дж., Антисери Д. Западная философия от истоков до наших дней: в 4-х тт. / В переводе с итал. и под редакцией С А Мальцевой. СПб.: «Издательство Пневма», 2003. 2464 с. (1 т. – 336 с., 2 т. – 368 с., 3 т. – 880 с., 4 т. – 880 с.).

7. Русский космизм: антология философской мысли / Сост. С.Г. Семенова, А.Г. Гачева. М.: Педагогика-пресс, 1993. 156 с.

8. Спирын В.М. Теория потребностей. Тверь: изд-во «Триада», 2007. 343 с.

Тема 5. Система человеческих ценностей в религии.

(2 /2*):

– – :

1. Потребности человека в Библии.
2. Личность и ее потребности в Пяти книгах Моисеевых.
3. Иудаизм об общественных потребностях.
4. Человеческие и общественные потребности в традициях христианства.

(2):

1. Библия о потребностях человека.

2. Потребности личности в Пяти книгах Моисеевых.
3. Иудаизм об общественных потребностях.
4. Человеческие и общественные потребности в традициях христианства.

:

Основная:

1. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>
2. Минькова Е.С. История зарубежной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: Флинта, 2013. 136 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466170>
3. Минькова Е.С. История отечественной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 152 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466171>.
4. Туман-Никифоров А.А., Туман-Никифорова И.О. Постижение природы и сущности человека: от философской антропологии до гуманологии: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. 226 с.
5. Швацкий А.Ю. История психологии: учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 321 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466459>.

Дополнительная:

1. Антология мировой философии: в 4-х тт. М.: Мысль, 1969-1972. 2427 с. (1 т. (ч.1) – 578 с.; 1 т. (ч.2)– 361 с.; 2 т. – 777 с.; 3 т. – 761 с.; 4 т. - 711 с.).
2. Гуревич П.С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 479 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452810>.
3. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.
4. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.
5. Реале Дж., Антисери Д. Западная философия от истоков до наших дней: в 4-х тт. / В переводе с итал. и под редакцией С А Мальцевой. СПб.: «Издательство Пневма», 2003. 2464 с. (1 т. – 336 с., 2 т. – 368 с., 3 т. – 880 с., 4 т. – 880 с.).
6. Спирин В.М. Теория потребностей. Тверь: изд-во «Триада», 2007. 343 с.

Тема 6. Взгляд на человеческие потребности в Средние века.

(2) :

1. А. Блаженный о человеке и его потребностях.
2. Поведение человека в обществе в представлении Н. Сорского.

3. Ценности и потребности человека в трудах В. Мономаха.

() : (2

1. А. Блаженный о потребностях человека.
2. Человек и общество в работах Н. Сорского.
3. В. Мономах о человеке и его потребностях.

(2):

1. Взгляды на человека и его потребности А. Блаженного.
2. Потребности человека в обществе в представлении Н. Сорского.
3. В. Мономах и его идеи о ценностях и потребностях человека.

:

1. Охарактеризуйте концепцию человека и его потребностей в работах А. Блаженного.
2. В чем суть представлений о человеке, его поведении и потребностях в воззрениях Ф. Печерского и Н. Сорского?
3. Опишите взгляд на человеческие ценности и потребности в идеях В. Мономаха.

:

Основная:

1. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>
2. Минькова Е.С. История зарубежной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: Флинта, 2013. 136 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466170>
3. Минькова Е.С. История отечественной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 152 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466171>.
4. Туман-Никифоров А.А., Туман-Никифорова И.О. Постижение природы и сущности человека: от философской антропологии до гуманологии: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. 226 с.
5. Швацкий А.Ю. История психологии: учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 321 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466459>.

Дополнительная:

1. Антология мировой философии: в 4-х тт. М.: Мысль, 1969-1972. 2427 с. (1 т. (ч.1) – 578 с.; 1 т. (ч.2)– 361 с.; 2 т. – 777 с.; 3 т. – 761 с.; 4 т. - 711 с.).

2. Гуревич П.С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 479 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452810>.
3. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.
4. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.
5. Реале Дж., Антисери Д. Западная философия от истоков до наших дней: в 4-х тт. / В переводе с итал. и под редакцией С А Мальцевой. СПб.: «Издательство Пневма», 2003. 2464 с. (1 т. – 336 с., 2 т. – 368 с., 3 т. – 880 с., 4 т. – 880 с.).
6. Спиринов В.М. Теория потребностей. Тверь: изд-во «Триада», 2007. 343 с.

Тема 7. Развитие идей о потребностях человека в эпоху Возрождения.

(2) :

1. Потребности человека в идеях представителей раннего гуманизма.
2. Сущность воззрений на человека и его потребности в работах Д.Алигьери, Ф. Петрарки, Дж. Боккаччо.
3. Общественные потребности с позиций позднего гуманизма.

()): (2

1. Ранний гуманизм о человеческих потребностях.
2. Потребности человека и общества в трудах Д. Алигьери, Ф. Петрарка, Дж. Боккаччо.
3. Поздние гуманисты о потребностях в обществе.

(2)):

1. Представители раннего гуманизма о потребностях человека.
2. Сущность идей о человеке и его потребностях в работах Д.Алигьери, Ф. Петрарки, Дж. Боккаччо.
3. Общественные потребности во взглядах поздних гуманистов.

:

1. Как рассматривается человек и человеческие потребности в рамках раннего гуманизма?
2. Раскройте представление о потребностях на основе произведений Д. Алигьери и Ф. Петрарки.
3. В чем специфика воззрений на потребности человека и общества в работе Дж. Боккаччо «Декамерон»?
4. Как изменились представления об общественных потребностях в трудах поздних гуманистов (Т. Мора и Н. Макиавелли)?

:

Основная:

1. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>
2. Минькова Е.С. История зарубежной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: Флинта, 2013. 136 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466170>
3. Минькова Е.С. История отечественной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 152 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466171>.
4. Туман-Никифоров А.А., Туман-Никифорова И.О. Постижение природы и сущности человека: от философской антропологии до гуманологии: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. 226 с.
5. Швацкий А.Ю. История психологии: учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 321 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466459>.

Дополнительная:

1. Антология мировой философии: в 4-х тт. М.: Мысль, 1969-1972. 2427 с. (1 т. (ч.1) – 578 с.; 1 т. (ч.2)– 361 с.; 2 т. – 777 с.; 3 т. – 761 с.; 4 т. - 711 с.).
2. Гуревич П.С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 479 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452810>.
3. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.
4. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.
5. Реале Дж., Антисери Д. Западная философия от истоков до наших дней: в 4-х тт. / В переводе с итал. и под редакцией С А Мальцевой. СПб.: «Издательство Пневма», 2003. 2464 с. (1 т. – 336 с., 2 т. – 368 с., 3 т. – 880 с., 4 т. – 880 с.).
6. Спирин В.М. Теория потребностей. Тверь: изд-во «Триада», 2007. 343 с.

Тема 8. Проблема человеческих потребностей в философии Нового времени.

(2) :

1. Понимание человека в обществе в работах Б. Паскаля.
2. Концепция потребностей человека в трудах Б. Спинозы и А. Смита.
3. Человек и его потребности во взглядах Руссо и Дидро.
4. Общественные потребности с позиции французских материалистов.

()): (2

1. Характеристика человека в мире Б. Паскалем.
2. Теория потребностей во взглядах А. Смита и Б. Спинозы.

3. Ж.-Ж. Руссо и Д. Дидро о человеке и потребностях.
4. Существование потребностей в работах французских материалистов.

(2):

1. Человек и его общественная деятельность в работах Б. Паскаля.
2. Б. Спиноза и А. Смит и их концепция потребностей человека.
3. Потребности человека во взглядах Руссо и Дидро.
4. Позиции французских материалистов об общественных потребностях.

:

1. Чем характеризовалось новое понимание человека и его места в мире во взглядах Б. Паскаля?
2. Как представлена концепция потребностей человека в трудах Б. Спинозы?
3. Раскройте суть теории о потребностях и мотивации, изложенной А. Смитом.
4. Каковы характеристики человека и его потребностей во взглядах Ж.-Ж. Руссо и Д. Дидро?
5. Как объясняли возникновение и существование потребностей в обществе французские материалисты (на примере П. Гольбаха)?

:

Основная:

1. Коноплёва Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>
2. Минькова Е.С. История зарубежной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: Флинта, 2013. 136 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466170>
3. Минькова Е.С. История отечественной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 152 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466171>.
4. Туман-Никифоров А.А., Туман-Никифорова И.О. Постижение природы и сущности человека: от философской антропологии до гуманологии: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. 226 с.
5. Швацкий А.Ю. История психологии: учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 321 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466459>.

Дополнительная:

1. Антология мировой философии: в 4-х тт. М.: Мысль, 1969-1972. 2427 с. (1 т. (ч.1) – 578 с.; 1 т. (ч.2)– 361 с.; 2 т. – 777 с.; 3 т. – 761 с.; 4 т. - 711 с.).
2. Гуревич П.С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 479 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452810>.
3. Дильтей В. Воззрение на мир и исследование человека со времен Возрождения и Реформации. М., СПб.: «Центр гуманитарных инициатив», 2013. 2-е изд. 464 с.
4. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.
5. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.
6. Реале Дж., Антисери Д. Западная философия от истоков до наших дней: в 4-х тт. / В переводе с итал. и под редакцией С А Мальцевой. СПб.: «Издательство Пневма», 2003. 2464 с. (1 т. – 336 с., 2 т. – 368 с., 3 т. – 880 с., 4 т. – 880 с.).
7. Спирин В.М. Теория потребностей. Тверь: изд-во «Триада», 2007. 343 с.

Тема 9. Философские воззрения на проблему потребностей человека в XIX – XX вв.

(2) :

1. Концепция человека и потребностей в трудах Г. Гегеля.
2. Взаимосвязь человека, общества и потребностей с позиции К. Маркса и Ф. Энгельса.
3. Дарвинизм и фрейдизм о проблеме человека и его потребностей.
4. «Русский космизм» о человеческих потребностях.
5. Концепции экзистенциализма и гуманизма о роли человека в обществе и общественных потребностях.

()): (2

1. Теория человеческих потребностей во взглядах Г. Гегеля.
2. Человек, общество и потребности в теории К. Маркса и Ф. Энгельса.
3. Проблема человека и его потребностей с позиции дарвинизма и фрейдизма.
4. Человеческие потребности в концепции «русского космизма».
5. Экзистенциализм и гуманистическая концепция о человеке и его потребностях.

(2):

1. Человеческие потребности во произведениях Г. Гегеля.
2. К. Маркс и Ф. Энгельс о связи человека, общества и потребностей.
3. Идеи потребностей человека в теории дарвинизма и фрейдизма.
4. Потребности человека в концепции «русского космизма».
5. Экзистенциализм и гуманизм о человеке и его потребностях.

:

1. Охарактеризуйте сущность концепции человека и потребностей во взглядах Г. Гегеля.
2. Как рассматривали развитие человека, общества и потребностей К. Маркс и Ф. Энгельс?
3. Раскройте подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX века Ч. Дарвина и З. Фрейда.
4. В чем специфика воззрений на потребности человека в направлении «русский космизм»?
5. Объясните суть теории экзистенциализма и гуманистической концепции.

:

Основная:

1. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>
2. Минькова Е.С. История зарубежной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: Флинта, 2013. 136 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466170>
3. Минькова Е.С. История отечественной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 152 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466171>.
4. Туман-Никифоров А.А., Туман-Никифорова И.О. Постижение природы и сущности человека: от философской антропологии до гуманологии: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. 226 с.
5. Швацкий А.Ю. История психологии: учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 321 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466459>.

Дополнительная:

1. Антология мировой философии: в 4-х тт. М.: Мысль, 1969-1972. 2427 с. (1 т. (ч.1) – 578 с.; 1 т. (ч.2)– 361 с.; 2 т. – 777 с.; 3 т. – 761 с.; 4 т. - 711 с.).
2. Гуревич П.С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 479 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452810>.
3. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.
4. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.
5. Реале Дж., Антисери Д. Западная философия от истоков до наших дней: в 4-х тт. / В переводе с итал. и под редакцией С А Мальцевой. СПб.: «Издательство Пневма», 2003. 2464 с. (1 т. – 336 с., 2 т. – 368 с., 3 т. – 880 с., 4 т. – 880 с.).
6. Спирин В.М. Теория потребностей. Тверь: изд-во «Триада», 2007. 343 с.

Тема 10. Мотивационная структура личности.

(2) :

1. Определение понятий «мотив», «мотивация» и «мотивационный процесс».
2. Виды мотиваций.
3. Отличия диспозиционной и ситуационной мотивации.
4. Характеристика сознательной и бессознательной мотивации.

(/2*):) (2

– :

1. Ключевые категории мотивационной деятельности человека.
2. Разновидности мотиваций.
3. Элементы мотивации потребителя в процессе покупки.
4. Мотивация производителя / продавца в процессе обслуживания.

(4):

1. Характеристики понятий «мотив», «мотивация» и «мотивационный процесс».
2. Современные классификации мотиваций.
3. Диспозиционная и ситуационная мотивации потребителя в процессе совершения покупки.
4. Специфика сознательной и бессознательной мотивации покупателя и продавца.

:

1. Покажите сущность категорий «мотив», «мотивация» и «мотивационный процесс».
2. Назовите основные виды мотиваций.
3. Объясните особенности диспозиционной и ситуационной мотивации.
4. Раскройте суть сознательной и бессознательной мотивации.
5. Покажите на примерах различия мотиваций потребителя и производителя услуг.

:

Основная:

1. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учебник. М.: Феникс, 2010. 288 с.
2. Драганчук Л. С. Поведение потребителей: теория и практика: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2011. 196 с.
3. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>.

4. Туман-Никифоров А.А., Туман-Никифорова И.О. Постижение природы и сущности человека: от философской антропологии до гуманологии: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. 226 с.

5. Удальцова М.В., Наумова Е.В. Сервисология. Человек и его потребности: учебное пособие. М.: Омега-Л, 2011. 105 с.

Дополнительная:

1. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.

2. Леонова А.Б., Базаров Т.Ю., Абдуллаева М.М. [и др.] Организационная психология: учебник / Под общ. ред. А.Б. Леоновой. М.: ИНФРА-М, 2017. 429 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=854328>.

3. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2013. 176 с.

4. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.

5. Орлов С.В., Дмитренко Н.А. Человек и его потребности. СПб.: Питер, 2007. 160 с.

6. Спиринов В.М. Теория потребностей. Тверь: изд-во «Триада», 2007. 343 с.

Тема 11. Психология индивидуальных и групповых различий. Структура психики.

(2 /2*):

–

:

1. Соотношение категорий «человек», «личность», «индивид».
2. Структура психики.
3. Типы темперамента.
4. Конституционные типы Кречмера.
5. Акцентуации характера.

(2):

1. Основные категории «человек», «личность», «индивид».
2. Структура психики.
3. Типы темперамента и их отличительные особенности.
4. Конституционные типы Кречмера.
5. Акцентуации характера.

:

Основная:

1. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учебник. М.: Феникс, 2010. 288 с.
2. Драганчук Л.С. Поведение потребителей: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 192 с.
3. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>.
4. Лукиянчук И.Н., Ульяновская О.А. Человек и его потребности. Сервисология: Учебник. М.: Академия ИЦ, 2012. 272 с.
5. Социальный капитал личности: коллективная монография / Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкий, Л.В. Марарица, Т.В. Казанцева. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 250 с.

Дополнительная:

1. Гуревич П.С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 479 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452810>.
2. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.
3. Леонова А.Б., Базаров Т.Ю., Абдуллаева М.М. [и др.] Организационная психология: учебник / Под общ. ред. А.Б. Леоновой. М.: ИНФРА-М, 2017. 429 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=854328>.
4. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2013. 176 с.
5. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.
6. Поройков С.Ю. Психологические типы: монография. М.: ИНФРА-М, 2018. 262 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=938111>.
7. Спирин В.М. Теория потребностей. Тверь: изд-во «Триада», 2007. 343 с.

Тема 12. Понятие, классификации и виды человеческих потребностей.

(4 /2*):

–

:

1. Понятие и характеристики категорий «нужда» и «потребность».
2. Виды потребностей в зарубежной психологии.
3. Классификации потребностей в работах отечественных психологов.

(/4*):)

(4

–

, *case-study*:

1. Понятия «нужда» и «потребность»: общее и отличное.
2. Разновидности потребностей в зарубежной психологии.
3. Отечественные психологи о видах потребностей.

4. Работа с конкретными ситуациями по выявлению определяющих потребностей и поисках наиболее эффективных способов их удовлетворения.

(4):

1. Определение понятий «нужда» и «потребность».
2. Виды потребностей в зарубежной психологии.
3. Классификация потребностей А. Маслоу.
4. Классификации потребностей отечественных авторов.
5. Виды потребностей в сервисной деятельности.

:

1. Чем различаются потребность и нужда?
2. Поясните суть основных характеристик потребностей.
3. Раскройте виды потребностей в работах зарубежных психологов А. Маслоу, Э. Фромма.
4. Покажите отличия классификаций потребностей в исследованиях отечественных психологов А.Н. Леонтьева, А.В. Петровского, П.А. Рудика.
5. Разъясните и поясните примерами основные потребности современного человека: витальные, материальные / духовные, информационные / рекреационные.

:

Основная:

1. Драганчук Л.С. Поведение потребителей: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 192 с.
2. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>.
3. Лукиянчук И.Н., Ульяновская О.А. Человек и его потребности. Сервисология: Учебник. М.: Академия ИЦ, 2012. 272 с.
4. Социальный капитал личности: коллективная монография / Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкий, Л.В. Марарица, Т.В. Казанцева. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 250 с.
5. Сухова Е.В. Психофизиология профессиональной деятельности: умственный труд: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2018. 155 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944437>

Дополнительная:

1. Гуревич П.С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 479 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452810>.
2. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.

3. Леонова А.Б., Базаров Т.Ю., Абдуллаева М.М. [и др.] Организационная психология: учебник / Под общ. ред. А.Б. Леоновой. М.: ИНФРА-М, 2017. 429 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=854328>.

4. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2013. 176 с.

5. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.

6. Поройков С.Ю. Психологические типы: монография. М.: ИНФРА-М, 2018. 262 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=938111>.

7. Спиринов В.М. Теория потребностей. Тверь: изд-во «Триада», 2007. 343 с.

Тема 13. Общественное производство и человеческие потребности.

(2) :

1. Понятие и признаки деятельности человека.
2. Виды человеческой деятельности.
3. Специфика материально-преобразовательной деятельности как основы сервиса.

(/2*): (2

-case-study:

1. Определение и характеристика человеческой деятельности.
2. Основные виды человеческой деятельности.
3. Материально-преобразовательная деятельность и ее реализация в сфере услуг (разбор на примере конкретных ситуаций).

(2):

1. Характеристики деятельности человека.
2. Современные классификации человеческой деятельности.
3. Специфика материально-преобразовательной деятельности как основы сервиса.

:

1. Что входит в понятие деятельности человека?
2. Какими признаками она характеризуется?
3. Проиллюстрируйте основные виды человеческой деятельности.
4. В чем значение материально-преобразовательной деятельности человека?

:

Основная:

1. Драганчук Л.С. Поведение потребителей: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 192 с.
2. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>.
3. Свенцицкий А.Л. Социальная психология общения: монография / Под общ. ред. А.Л. Свенцицкого. М.: ИНФРА-М, 2018. 256 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961435>.
4. Сухова Е.В. Психфизиология профессиональной деятельности: умственный труд: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2018. 155 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944437>

Дополнительная:

1. Леонова А.Б., Базаров Т.Ю., Абдуллаева М.М. [и др.] Организационная психология: учебник / Под общ. ред. А.Б. Леоновой. М.: ИНФРА-М, 2017. 429 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=854328>.
2. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2013. 176 с.
3. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.
4. Руденко А.М., Литвинова А.В. Психология массовых коммуникаций: учебник / Под ред. А.М. Руденко. М.: РИОР; ИНФРА-М, 2017. 303 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=792707>.
5. Шоул Д. Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд. 2-е изд. М.: Альпина Пабл., 2016. 114 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=914165>.

Тема 14. Понятие и виды потребителей.

(2) :

1. Понятие и виды потребления.
2. Классификации покупок.
3. Отечественные типологии потребителей.
4. Классификации потребителей в зарубежной литературе.

(/2*):)

(2

–case-study:

1. Характеристика роли потребления в современном обществе.
2. Классификации потребителей в российской сервисной практике.
3. Типологии потребителей в зарубежной практике.

4. Работа с типологиями потребителей: анализ их специфики и выработка стратегии поведения сотрудника с каждым.

(2):

1. Определение потребления.
2. Современные классификации покупок.
3. Отечественные типологии потребителей.
4. Классификации потребителей в зарубежной литературе.

:

1. Определите понятия «потребление», «потребитель».
2. Охарактеризуйте основные разновидности потребления.
3. Какие виды покупок вы можете назвать?
4. Раскройте наиболее распространенную классификацию потребителей (7 типов).
5. В чем отличие видов потребителей по масштабам потребления, по месту в канале распределения товара, по виду потребления?
6. Проиллюстрируйте примерами типологии потребителей Э. Роджерса, Д. Макдональда, типологию Total Research Corporation.

:

Основная:

1. Драганчук Л.С. Поведение потребителей: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 192 с.
2. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>.
3. Свенцицкий А.Л. Социальная психология общения: монография / Под общ. ред. А.Л. Свенцицкого. М.: ИНФРА-М, 2018. 256 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961435>.
4. Сухова Е.В. Психофизиология профессиональной деятельности: умственный труд: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2018. 155 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944437>.

Дополнительная:

1. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.
2. Леонова А.Б., Базаров Т.Ю., Абдуллаева М.М. [и др.] Организационная психология: учебник / Под общ. ред. А.Б. Леоновой. М.: ИНФРА-М, 2017. 429 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=854328>.
3. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2013. 176 с.

4. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.

5. Руденко А.М., Литвинова А.В. Психология массовых коммуникаций: учебник / Под ред. А.М. Руденко. М.: РИОР; ИНФРА-М, 2017. 303 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=792707>.

6. Социальный капитал личности: коллективная монография / Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкий, Л.В. Марарица, Т.В. Казанцева. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 250 с.

7. Шоул Д. Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд. 2-е изд. М.: Альпина Пабл., 2016. 114 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=914165>.

Тема 15. Факторы внутреннего влияния на потребителей.

(2) :

1. Восприятие, обучение и мотивация как факторы влияния на потребителя.
2. Влияние личностных характеристик потребителя на принятие им решений о покупке.
3. Влияние эмоций на потребительские решения.
4. Жизненный стиль как важный фактор формирования потребительского поведения.

()): (2

1. Обучение и восприятие: их воздействие на потребителя в процессе покупок.
2. Значение личностных характеристик потребителя для формирования его покупательского поведения.
3. Влияние эмоций на процесс покупки.
4. Формирование поведения потребителей на основе их жизненного стиля.

(2)):

1. Мотивация, обучение и восприятие, их влияние на потребителя.
2. Воздействие личностных характеристик потребителя на принятие им решений о покупке.
3. Значение эмоций для принятия потребительского решения.
4. Жизненный стиль как фактор формирования потребительского поведения.

:

1. Как влияют на потребителя восприятие, обучение и мотивация?
2. Какие личностные характеристики потребителя влияют на формирование его потребностей?
3. Раскройте специфику влияния эмоций на потребителя.

4. Какое влияние на потребителя оказывает его жизненный стиль?

:

Основная:

1. Антонова Н.В., Патоша О.И. Психология потребительского поведения, рекламы и PR: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2017. 325 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=792429>
2. Драганчук Л.С. Поведение потребителей: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 192 с.
3. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>.
4. Свенцицкий А.Л. Социальная психология общения: монография / Под общ. ред. А.Л. Свенцицкого. М.: ИНФРА-М, 2018. 256 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961435>.
5. Сухова Е.В. Психофизиология профессиональной деятельности: умственный труд: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2018. 155 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944437>.

Дополнительная:

1. Леонова А.Б., Базаров Т.Ю., Абдуллаева М.М. [и др.] Организационная психология: учебник / Под общ. ред. А.Б. Леоновой. М.: ИНФРА-М, 2017. 429 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=854328>.
2. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2013. 176 с.
3. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.
4. Руденко А.М., Литвинова А.В. Психология массовых коммуникаций: учебник / Под ред. А.М. Руденко. М.: РИОР; ИНФРА-М, 2017. 303 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=792707>.
5. Социальный капитал личности: коллективная монография / Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкий, Л.В. Марарица, Т.В. Казанцева. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 250 с.
6. Стюарт-Котце Р. Результативность: Секреты эффективного поведения. М.: Альпина Пабли., 2016. 280 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=923504>.
7. Шоул Д. Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд. 2-е изд. М.: Альпина Пабли., 2016. 114 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=914165>.

Тема 16. Факторы внешнего влияния на потребителей.

(2) :

1. Влияние культуры на потребителя.

2. Воздействие социальной стратификации и отдельных референтных групп на поведение потребителя.
3. Выделение среднего класса в российском обществе как фактор влияния на покупательские способности.
4. Влияние домохозяйства на принятие решений о покупках.

()): (2

1. Культура и ее воздействие на потребителей.
2. Социальная стратификация и выделение референтных групп как важные факторы внешнего влияния на потребителей.
3. Влияние среднего класса на поведение потребителей в сервисной деятельности.
4. Домохозяйство и его воздействие на потребительские решения.

(2)):

1. Воздействие культуры на решения потребителей.
2. Влияние социальной стратификации и отдельных референтных групп на поведение потребителя.
3. Средний класс как существенный фактор влияния на покупательские способности.
4. Влияние домохозяйства на принятие решений о покупках.

:

1. Опишите степень воздействия культуры на потребителя.
2. Как влияет на потребителя социальная стратификация?
3. В чем заключается влияние референтных групп на потребителя?
4. Раскройте специфику определения среднего класса в России.
5. Какое влияние на потребителя оказывает домохозяйство?

:

Основная:

1. Антонова Н.В., Патоша О.И. Психология потребительского поведения, рекламы и PR: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2017. 325 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=792429>

2. Драганчук Л.С. Поведение потребителей: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 192 с.

3. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>.

4. Свенцицкий А.Л. Социальная психология общения: монография / Под общ. ред. А.Л. Свенцицкого. М.: ИНФРА-М, 2018. 256 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961435>.

5. Сухова Е.В. Психофизиология профессиональной деятельности: умственный труд: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2018. 155 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944437>.

Дополнительная:

1. Леонова А.Б., Базаров Т.Ю., Абдуллаева М.М. [и др.] Организационная психология: учебник / Под общ. ред. А.Б. Леоновой. М.: ИНФРА-М, 2017. 429 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=854328>.

2. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2013. 176 с.

3. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.

4. Руденко А.М., Литвинова А.В. Психология массовых коммуникаций: учебник / Под ред. А.М. Руденко. М.: РИОР; ИНФРА-М, 2017. 303 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=792707>.

5. Социальный капитал личности: коллективная монография / Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкий, Л.В. Марарица, Т.В. Казанцева. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 250 с.

6. Стюарт-Котце Р. Результативность: Секреты эффективного поведения. М.: Альпина Пабли., 2016. 280 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=923504>.

Тема 17. Мотивация и потребление. Процесс принятия потребительских решений.

(2) :

1. Категории решения потребителя о покупке.
2. Мотивы потребительского поведения.
3. Этапы принятия потребительского решения.
4. Современные тенденции процесса покупки.

(/2*):) (2

– :

1. Виды принятия решений о покупке в сфере услуг.
2. Роль мотивов в поведения покупателей.
3. Стадии принятия решения потребителем о приобретении услуги.
4. Процесс покупки в современном обществе: специфика и тенденции.

(4):

1. Разновидности решения потребителя о покупке.
2. Мотивы поведения потребителей.
3. Этапы принятия решения о покупке.
4. Современные тенденции процесса потребления.

:

1. Назовите категории решения потребителя при совершении покупок.
2. Какова роль мотивов в поведении потребителя?
3. Охарактеризуйте этапы принятия потребительского решения.
4. Обозначьте особенности современных тенденций процесса покупки.

:

Основная:

1. Антонова Н.В., Патоша О.И. Психология потребительского поведения, рекламы и PR: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2017. 325 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=792429>
2. Драганчук Л.С. Поведение потребителей: Учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2011. 192 с.
3. Коноплева Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>.
4. Свенцицкий А.Л. Социальная психология общения: монография / Под общ. ред. А.Л. Свенцицкого. М.: ИНФРА-М, 2018. 256 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961435>.

Дополнительная:

1. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2013. 176 с.
2. Марченко Т.А. Потребность как социальное явление. М.: Высшая школа, 2005. 220 с.
3. Руденко А.М., Литвинова А.В. Психология массовых коммуникаций: учебник / Под ред. А.М. Руденко. М.: РИОР; ИНФРА-М, 2017. 303 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=792707>.
4. Социальный капитал личности: коллективная монография / Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкий, Л.В. Марарица, Т.В. Казанцева. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 250 с.
5. Стюарт-Котце Р. Результативность: Секреты эффективного поведения. М.: Альпина Пабли., 2016. 280 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=923504>.

8. Методические указания обучающимся

8.1 Методические рекомендации для обучающихся по самостоятельной работе.

Самостоятельная работа – неотъемлемая часть процесса обучения. Основным принципом организации самостоятельной работы студентов является комплексный подход, нацеливающий на формирование необходимых компетенций, развитие навыков по самостоятельному поиску и осмыслению информации, развитие личностного потенциала студентов.

Основными направлениями самостоятельной внеаудиторной работы студентов являются: подготовка к аудиторным занятиям, работа с учебной и дополнительной литературой, подготовка докладов (рефератов), составление словаря из основных понятий по курсу, выполнение заданий по конкретным темам, подготовка презентации по теме.

Важнейшим слагаемым изучения дисциплины является работа с учебной и научной литературой. Работа с литературой осуществляется поэтапно. Начинается процесс с подбора необходимой литературы. При этом обучающийся ориентируется на:

- прямые рекомендации преподавателя,
- самостоятельный поиск по ключевым словам,
- информацию, почерпнутую в уже найденных источниках (сноски, библиографические списки и т.д.).

При подборе литературы важно учитывать ее статус (учебная, научная, научно-популярная, публицистическая и т.д.) и степень новизны (многие теоретические, управленческие и государственно-политические реалии могут устаревать – появляются новые теории, изменяется нормативное регулирование, устаревают эмпирические данные).

Чтение научной литературы должно сопровождаться работой со словарями, учебниками, записями лекций. Это помогает адекватно понимать научную терминологию, актуализировать знания и полнее их использовать. Целесообразно начать изучение литературы по теме с источника, в котором интересующая проблема представлена более широко или даже целиком. Вы получите общее представление о теме и вопросах, её касающихся. Таким источником может быть даже учебник или учебное пособие.

Важной формой работы с литературой является составление конспекта. Конспект – это краткое изложение текста, приспособленное к тем задачам, для решения которых с этим текстом работают.

Теоретический текст конспектируется с учётом структуры его содержания. В процессе конспектирования выделяются понятия, категории, законы, принципы, идеи, определения, теории, гипотезы, выводы, факты и т. д. Затем выявляются связи и отношения между этими компонентами текста.

В эмпирическом тексте чаще всего представлены факты, события, ситуации, даты, статистические данные, конкретные свойства явлений и т. д.

Виды конспектирования:

- выборочное и сквозное;
- репродуктивное и продуктивное.

Каждый вид конспектирования отличается особенностями, определяющими пригодность для решения разных задач.

Формы конспектирования:

- выписки;
- составление плана;
- тезисы;
- аннотация;
- рецензия.

Технологические приёмы конспектирования:

- выписка цитат;
- пересказ "своими словами";
- выделение идей и теорий;
- критические замечания;
- собственные разъяснения;
- сравнение позиций;
- реконструкция текста в виде создания таблиц, рисунков, схем;
- описание связей и отношений и др.

8.2 Методические рекомендации обучающимся по подготовке к практическим (семинарским) занятиям.

Семинарские (практические) занятия являются одной из форм аудиторной работы студентов. В комплексе с другими формами аудиторной и внеаудиторной работы семинарские (практические) занятия позволяют эффективно осваивать материал курса, целенаправленно формировать необходимые компетенции.

Подготовка к семинарскому (практическому) занятию начинается с ознакомления с методическими материалами к занятию, разрабатываемыми кафедрой: тема, перечень вопросов, основная и дополнительная литература, вопросы для самостоятельного анализа, темы докладов (рефератов).

Изучение материала к семинару следует начать с просмотра конспектов лекций. Восстановив в памяти материал, студент приводит в систему основные положения тем, вопросы темы, выделяя в ней главное и новое, на что обращалось внимание в лекции. Затем следует внимательно прочитать соответствующие разделы в учебной литературе. Для более углубленного понимания темы рекомендуется изучение дополнительной литературы.

В результате подготовки к семинарским (практическим) занятиям студент должен:

- быть готов дать развернутый ответ по любому вопросу, включенному в план семинарского (практического) занятия,
- знать основные понятия, относящиеся к изучаемой теме,

- дополнять ответы других учащихся,
- быть осведомленным о различных точках зрения по программным вопросам, относящимся к теме занятия,
- участвовать в коллективных обсуждениях и дискуссиях.

8.3 Методические рекомендации обучающимся по работе на лекционных занятиях.

Работа на лекциях является важной составной частью освоения учебной дисциплины. Этот вид деятельности предполагает не пассивное прослушивание материала, а активную, целенаправленную работу обучающегося. Данную работу можно разделить на три этапа: подготовительный, работа на лекции, обработка материала лекции.

На подготовительном этапе рекомендуется ознакомиться, исходя из программы дисциплины, с темой предстоящей лекции, уточнить соотношение темы учебной дисциплины, темы лекции и темы семинарского занятия. Эффективность восприятия лекционного материала существенно повысится, если обучающийся предварительно ознакомится с материалами из рекомендованной основной литературы. Это позволит сориентироваться в круге затрагиваемых вопросов, основных проблемах и наиболее сложных фрагментах темы.

Вторым этапом является собственно работа на лекционном занятии. Классической формой такой работы является конспектирование лекционного материала. Каждый вырабатывает свой собственный стиль конспектирования. Вместе с тем, существуют некоторые универсальные приемы, повышающие эффективность этой работы. Прежде всего нужно учитывать, что конспект – это не стенограмма лекции. Задача не в том, чтобы дословно записывать все, что говорится преподавателем, а в том, чтобы фиксировать наиболее важные моменты. Необходимо записывать тему и план лекции, рекомендации по источникам и литературе, основные понятия, а также иные дидактические элементы материала (принципы, классификации, персоналии, этапы развития и т.д.).

Важным слагаемым хорошего конспекта является организация материала. Рекомендуется единообразно оформлять и выстраивать записи. Это позволит легко ориентироваться в своих конспектах. Распространенными приемами здесь являются выделение цветом, подчеркивание (например, красным цветом выделяются основные понятия, желтым классификации, зеленым персоналии и т.д.). Желательно продумать систему сокращений наиболее часто встречающихся понятий. Важным слагаемым конспекта являются поля. Они необходимы для того, чтобы делать пометки по ходу записи, выделяя моменты, на которые необходимо обратить внимание (важные, спорные, трудные для изучения), а также записывать свои идеи и вопросы, возникшие по ходу лекции.

Следующим этапом является обработка конспекта лекции. Рекомендуется не откладывать этот этап надолго, пока в памяти сохраняется часть информации и свежи впечатления от услышанного. На этом этапе можно закончить оформление

текста, дописать плохо законспектированные места, еще раз вспомнить возникшие вопросы и наметить план своей дальнейшей работы над прослушанной темой.

8.4 Методические рекомендации обучающимся по работе на занятиях в интерактивной форме.

Современное высшее образование нацелено на формирование у обучающихся навыков по применению полученных теоретических знаний, умений творчески решать поставленные задачи, вырабатывать и аргументировано отстаивать собственную позицию по спорным вопросам. Это достигается за счет использования в обучении не только пассивных, но и интерактивных форм работы. Интерактивные формы предполагают многостороннюю коммуникацию в образовательном процессе, равную возможность каждого участника повлиять на решение рассматриваемой проблемы.

При изучении дисциплины «Сервисология» предусмотрено использование следующих интерактивных форм: лекция-беседа, лекция с заранее запланированными ошибками, дискуссия, работа в группах, case-study, круглый стол, деловая игра.

Лекция-беседа предполагает, что преподаватель будет поддерживать активную связь с аудиторией, ставя перед ней вопросы по ходу раскрытия материала. Работа обучающихся на такой лекции будет эффективнее, если они заранее подготовятся, выяснив из программы дисциплины тему лекции и предполагаемый круг рассматриваемых вопросов, а также ознакомятся с основными проблемами, работая с учебной литературой.

Лекция с заранее запланированными ошибками позволяет развить у обучаемых умение оперативно анализировать профессиональные ситуации, выступать в роли экспертов, оппонентов, рецензентов, выделять неверную и неточную информацию. Ее использование даст высокий результат, если заинтересовать слушателей для процесса усвоения знаний, вовлечь их в процесс обсуждения получаемых знаний для поиска объявленных ошибок. Данная форма способствует развитию коммуникативных навыков (навыков общения), а также снятию психологической и физической нагрузки на занятии.

На семинарских занятиях предусмотрена работа в формах дискуссии, работы в группах, круглого стола, деловой игры по теме.

Дискуссия предполагает коллективное обсуждение спорных моментов под руководством преподавателя. Готовясь к семинарскому занятию, необходимо выяснить тему дискуссии и пополнить свои знания в этой области, обратившись к рекомендуемой литературе. Участвуя в дискуссии, следует обратить внимание не только на содержание, но и на процедуры обсуждения. Дискуссия – это групповая работа, которая строится в соответствии с регламентом, объявляемом в начале, и с соблюдением определенных правил, обеспечивающих эффективное, корректное взаимодействие участников. Участвуя в дискуссии, следует высказывать и аргументировать свою точку зрения, активно использовать конструктивные идеи, предложенные другими участниками, вести обсуждение в соответствии с поставленными целями и задачами.

Case-study - это вид учебного занятия, сочетающий в себе несколько методов (самостоятельная работа с научной литературой, учебной информацией, документами; анализ конкретных ситуаций; мозговой штурм; дискуссия; метод проектов и др.) и форм (практического занятия, семинара, деловой или ролевой игры и др.) обучения. Речь идет о таком виде аудиторного занятия, на котором студенты, предварительно изучив информационный пакет учебного материала (кейс), ведут коллективный поиск новых идей, а также определяют оптимальные пути, механизмы и технологии их реализации.

Круглый стол позволяет раскрыть широкий спектр мнений обучающихся по выбранной для обсуждения проблеме с разных точек зрения, обсудить неясные и спорные моменты, связанные с данной проблемой, и достичь консенсуса. Задачей такого семинара является мобилизация и активизация участников на решение конкретных актуальных проблем, поэтому «круглый стол» имеет специфические особенности:

1. Персофиницированность информации (участники во время дискуссии высказывают не общую, а личностную точку зрения. Она может возникнуть спонтанно и не до конца точно быть сформулирована. К подобной информации необходимо относиться особенно вдумчиво, выбирая крупинцы ценного и реалистического, сопоставляя их с мнениями других участников (дискутантов)).

2. Полифоничность «круглого стола» (в процессе «круглого стола» может царить деловой шум, многоголосье, что соответствует атмосфере эмоциональной заинтересованности и интеллектуального творчества. Но именно это и затрудняет работу ведущего (модератора) и участников. Среди этого многоголосья ведущему необходимо «уцепиться» за главное, дать возможность высказаться всем желающим и продолжать поддерживать этот фон, так как именно он является особенностью «круглого стола»).

Итогом круглого стола является подведение общих итогов, а также выработка рекомендаций по обсуждаемой проблеме.

Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Деловые игры в профессиональном обучении воспроизводят действия участников, стремящихся найти оптимальные пути решения производственных, социально-экономических педагогических, управленческих и других проблем.

Организация и проведение занятия с применением деловой игры проводится в несколько этапов:

Этап 1 – подготовительный, он проходит до проведения самого занятия. На данном этапе определяется общий замысел и стратегия игры, составляется план занятия, если необходимо сценарий, проводится инструктаж участников, подготавливается необходимое оборудование, раздаточный и наглядный материал. Преподаватель объясняет игровую задачу, распределяются роли, обучающиеся знакомятся со списком обязательной и дополнительной литературы. При необходимости проводятся индивидуальные консультации по подготовке к игре.

Этап 2 – вводный, который проходит уже на самом занятии. Преподаватель еще раз объясняет задачи и правила игры, представляет участников игры, создает определенный настрой.

Этап 3 – игровой, который характеризуется эмоциональным вовлечением всех обучающихся группы в игровое действие, происходит развертывание игрового сюжета. Преподаватель координирует игровые действия, регулирует ход занятия. При необходимости корректирует выступления участников игры, кратко резюмирует их выступления по ходу действия, вовлекает большее число обучающихся в игру, поощряет словом активных игроков.

Этап 4 – оценочный, после того, как игра закончится, проводится анализ занятия, выслушиваются оценки и самооценки участников игры. Преподаватель произносит заключительное слово, при наличии на занятии экспертной группы или жюри, слово предоставляется им. Для определения результатов игры также можно провести небольшое анкетирование или блиц-интервью.

8.5 Методические рекомендации по подготовке к докладам.

Доклад – это одна из форм научной работы, активно используемая на семинарских занятиях по социологии. Доклад предполагает развернутое, углубленное изложение темы на основе изучения научных источников (научной литературы, документальных источников, данных социологических исследований). Доклад может иметь устную и письменную форму. Форма доклада определяется преподавателем.

Методические рекомендации к семинарским занятиям содержат не только темы докладов, но и список литературы, опираясь на которую можно подготовить качественную работу. Помимо указанной литературы Вы можете пользоваться и другими источниками, что сделает Ваши материалы более интересными и самостоятельными.

Материал доклада можно условно разделить на три части: вводная, основная и заключительная. Во вводной части обосновывается актуальность выбранной темы, ставятся цели и задачи, характеризуется круг используемых источников. В основной части раскрывается выбранная тема. Для того чтобы материал был более логичен и хорошо воспринимался аудиторией, необходимо выделить структурные части (параграфы, разделы). В заключительной части подводятся итоги, отражающие степень выполнения поставленных задач; могут быть выделены нерешенные на данный момент проблемы, представляющие теоретический или практический интерес.

Если доклад представляется письменно, то необходимо обратить внимание на соблюдение требований к его оформлению. Письменный материал должен включать: титульный лист, содержащий все необходимые реквизиты (наименование учебного заведения; наименование кафедры, по которой подготовлен доклад; название вида данной работы («доклад»); тема доклада; учебная дисциплина, по которой подготовлен доклад; фамилия и инициалы автора, группа и факультет, где он обучается; научный руководитель, год написания); содержание (отражающее все структурные элементы материала), текст, список использованной

литературы. Важным слагаемым, обеспечивающим научность представленного материала, является наличие сносок, указывающих на источники приводимой информации (мнения ученых, фактические данные). Сноски оформляются в соответствии с общими стандартными требованиями. Рекомендуемый объем текста – 5-8 страниц, выполненных на компьютере 14 кеглем через 1,5 интервал.

Подготовка доклада предполагает выступление с материалом на семинаре. Рекомендуемое время выступления – 10-15 мин. При наличии технических возможностей целесообразно подготовить презентацию материала.

8.6 Методические рекомендации по подготовке к экзамену.

При подготовке к экзамену по учебной дисциплине «Сервисология» следует руководствоваться рабочей программой, что позволит четко представить круг вопросов, подлежащих изучению.

Экзамен служит формой проверки усвоения слушателями материала практических и семинарских занятий. Приобретение глубоких знаний предполагает эффективное использование различных видов учебной работы: лекционных и практических занятий, консультаций, самостоятельной работы. Более тщательной подготовкой к зачету по учебной дисциплине следует признать проработку всех пунктов содержания рабочей программы.

Прием экзамена проводится в течение семестра в часы, отведенные для изучения соответствующей дисциплины. Для проведения любого вида экзамена на кафедре разрабатывают и готовят следующий материал: перечень вопросов, выносимых на экзамен; необходимый справочный материал, которым разрешается пользоваться во время проведения экзамена (справочники, таблицы и прочее); средства материального обеспечения (схемы, карты, диаграммы и прочее).

В перечень включаются вопросы из различных разделов курса, позволяющие проверить и оценить теоретические знания слушателей, умение самостоятельно применять теорию для решения практических задач. Материалы, разработанные для проведения любого вида экзамена, обсуждаются на заседании кафедры и утверждаются заведующим кафедрой.

Экзамены проводятся по билетам. Порядок проведения экзамена определяется заведующим кафедрой. По решению кафедры экзамен может проводиться методом индивидуального собеседования, в ходе которого принимающий экзамен ведет с обучающимся обсуждение одной проблемы или вопроса изученной программы. При собеседовании допускается ведение дискуссии, аргументированное отстаивание своего решения (мнения). При необходимости могут рассматриваться дополнительные вопросы, решаться задачи и примеры.

Предварительное ознакомление с билетами запрещается. По отдельным вопросам допускается проверка знаний с помощью технических средств контроля.

Количество слушателей в аудитории, где принимается экзамен, определяется решением заведующего кафедрой. На подготовку к ответу одному слушателю дается не более 30 минут.

Экзамен принимается преподавателями, ведущими занятия в группе или читающими лекции по данной дисциплине. При проведении занятий по одной

дисциплине несколькими преподавателями экзамен принимается, как правило, преподавателем, читающим лекции по данному предмету. В отдельных случаях при большом количестве учебных групп у одного лектора или большой численности учебной группы с разрешения заведующего кафедрой допускается привлечение для приема экзамена других преподавателей кафедры, ведущих обучение слушателей по данной дисциплине.

9. Фонд оценочных средств

9.1. Вопросы для проведения экзамена

1. Цель, задачи, предмет и методы сервисологии.
2. Специфика сервисологии как научной дисциплины и ее основные понятия.
3. Понятие человека как социально-природного существа, его соотношение с категориями «личность» и «индивид».
4. Концепции происхождения человека: теория антропогенеза, теория божественного происхождения людей, концепция сотворения людей мировым разумом.
5. Концепции происхождения человека: научный натурализм, теория Дарвина, трудовая теория.
6. Человек и его место в мире в первобытном обществе.
7. Развитие человека и общества в эпоху первых цивилизаций.
8. Платон и Аристотель о человеческих потребностях.
9. Подходы к потребностям человека в идеях эпикуреизма и кинизма.
10. Потребности и ценности человека в стоицизме и скептицизме.
11. Система потребностей и ценностей человека в религиозных трактатах (Библия, Пять книг Моисеевых).
12. Отношение к человеку, обществу и потребностям в традициях иудаизма и христианства.
13. Представление о человеке и его потребностях в работах мыслителей Средних веков (А. Блаженный, Н. Сорский, Ф. Печерский, В. Мономах).
14. Ранний гуманизм о человеке и потребностях в трудах Д. Алигьери, Ф. Петрарки, Дж. Боккаччо.
15. Представления об общественных потребностях в трудах поздних гуманистов (Т. Мора и Н. Макиавелли).
16. Новое понимание человека и его места в мире во взглядах Б. Паскаля, Б. Спинозы, А. Смита.
17. Характеристики человека и его потребностей в произведениях Ж.-Ж. Руссо, Д. Дидро, П. Гольбаха.
18. Сущность концепций человека и потребностей во взглядах Г. Гегеля, К. Маркса, Ф. Энгельса.
19. Подход Ч. Дарвина и З. Фрейда к вопросу человеческих потребностей.
20. Современные концепции потребностей и ценностей человека: «русский космизм», теория экзистенциализма, гуманистическая концепция.
21. Понятие и виды мотива, мотиваций. Мотивационный процесс.
22. Понятие личности. Факторы, влияющие на ее формирование.
23. Структурные компоненты психики, их характеристика.
24. Понятие и основные характеристики потребностей. Потребность и нужда.

25. Виды потребностей.
26. Понятие и признаки деятельности человека. Материально-преобразовательная деятельность как разновидность.
27. Понятие и разновидности потребления.
28. Классификации потребителей.
29. Влияние личностных характеристик и жизненного стиля потребителя на формирование его потребностей.
30. Влияние восприятия, обучения, мотивации и эмоций на потребителя.
31. Воздействие культуры и субкультуры на потребителя. Домохозяйство и его роль в формировании потребностей.
32. Влияние социальной стратификации и отдельных референтных групп на потребителя.
33. Категории решения потребителя при совершении покупок. Роль мотивов в поведении потребителя.
34. Этапы принятия потребительского решения. Современные тенденции процесса покупки.

9.3. Примерная тематика письменных работ (реферат, доклад и др.)

1. Основные направления социализации и образования личности в контексте сервисологии.
2. Многообразие человеческих потребностей в структуре современного сервиса.
3. Потребности в качественном обслуживании населения.
4. Свобода и счастье как основные потребности человека.
5. Структура социальных потребностей.
6. Структура социальных мотивов.
7. Возрастная динамика потребностей и мотивов.
8. Соотношение темперамента продавца и потребителя.
9. Каналы общения покупателя и продавца: вербальный, звуковой и визуальный.
10. Способы привлечения внимания в сервисной деятельности на основе ощущений и восприятий.
11. Бренд. Восприятие товара и марки. Восприятие цены.
12. Стиль жизни и модель поведения потребителя.
13. Социальная стратификация и модели поведения потребителей различных социальных групп.
14. Деятельность как вид социокультурной нормы.
15. Творчество (креативность) как потребность и вид деятельности.
16. Профессиональная деятельность и формирование потребностей.
17. Производство и формирование новых потребностей.
18. Проблема реализации потребностей в сфере занятости.
19. История возникновения и развития движения в защиту прав потребителей в РФ.

10. Перечень основной и дополнительной литературы

10.1. Основная литература

1. Антонова Н.В., Патоша О.И. Психология потребительского поведения, рекламы и PR: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2017. 325 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=792429>
2. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учебник. М.: Феникс, 2010. 288 с.
3. Беляева Л.А. Человек и его потребности: Учебное пос. Екатеринбург: Уральск. гос. пед. Ун-т, 2009. 197 с.
4. Верещагина Л.А. Психология персонала. Потребности, мотивация и ценности. М.: Гуманитарный центр, 2012. 212 с.
5. Драганчук Л. С. Поведение потребителей: теория и практика: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2011. 196 с.
6. Коноплёва Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 248 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>
7. Леонова А.Б., Базаров Т.Ю., Абдуллаева М.М. [и др.] Организационная психология: учебник / Под общ. ред. А.Б. Леоновой. М.: ИНФРА-М, 2017. 429 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=854328>
8. Минькова Е.С. История зарубежной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: Флинта, 2013. 136 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466170>
9. Минькова Е.С. История отечественной психологии конца XIX - начала XX века: хрестоматия / под ред. Е. С. Миньковой. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 152 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466171>
10. Свенцицкий А.Л. Социальная психология общения: монография / Под общ. ред. А.Л. Свенцицкого. М.: ИНФРА-М, 2018. 256 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=961435>
11. Соснин В.А., Красникова Е.А. Социальная психология: учебник. 3-е изд. М.: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2018. 335 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=929961>
12. Сухова Е.В. Психофизиология профессиональной деятельности: умственный труд: учебное пособие. М.: ИНФРА-М, 2018. 155 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=944437>
13. Удальцова М.В., Наумова Е.В. Сервисология. Человек и его потребности: учебное пособие. М.: Омега-Л, 2011. 105 с.
14. Швацкий А.Ю. История психологии: учебное пособие. 2-е изд., стер. М.: ФЛИНТА, 2013. 321 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466459>

10.2. Дополнительная литература

1. Аникин А.В. Адам Смит. М.: Молодая гвардия, 1968. 254 с.

2. Антология мировой философии: в 4-х тт. М.: Мысль, 1969-1972. 2427 с. (1 т. (ч.1) – 578 с.; 1 т. (ч.2)– 361 с.; 2 т. – 777 с.; 3 т. – 761 с.; 4 т. - 711 с.).
3. Багдасарьян И.С., Дудкина Г.В. Формирование коммуникативной компетентности менеджера: психолого-педагогические аспекты: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2012. 128 с.
4. Гладченко А. Что надо современному потребителю? 9 тенденций // URL: <http://www.biztimes.ru/>.
5. Гольбах П. Система природы // *Гольбах П. Избранные произведения*: в 2-х тт. М.: Мысль, 1963. Т.1. 715 с.
6. Гуревич П.С. Психология личности: Учебник. 2-е изд. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. 479 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=452810>.
7. Ершов П.М. Потребности человека. М.: Мысль, 2009. 290 с.
8. Лустина Т.Н. К вопросу о формировании лояльности персонала // Сервис Plus. 2014. №1. С.71-76.
9. Малофеев И. В. Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М.: Дашков и К, 2013. 176 с.
10. Маркс К. Экономико-философские рукописи // *Маркс К., Энгельс Ф. Сочинения*. 2-е изд. М.: Политиздат, 1974. Т.42. С.41-174.
11. Меликян О.М. Поведение потребителей: Учебник. 2-е изд. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012. 280 с.
12. Орлов С.В., Дмитренко Н.А. Человек и его потребности. СПб.: Питер, 2007. 160 с.
13. Поройков С.Ю. Психологические типы: монография. М.: ИНФРА-М, 2018. 262 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=938111>
14. Реале Дж., Антисери Д. Западная философия от истоков до наших дней: в 4-х тт. / В переводе с итал. и под редакцией С А Мальцевой. СПб.: «Издательство Пневма», 2003. 2464 с. (1 т. – 336 с., 2 т. – 368 с., 3 т. – 880 с., 4 т. – 880 с.).
15. Руденко А.М., Литвинова А.В. Психология массовых коммуникаций: учебник / Под ред. А.М. Руденко. М.: РИОР; ИНФРА-М, 2017. 303 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=792707>
16. Русский космизм: антология философской мысли / Сост. С.Г. Семенова, А.Г. Гачева. М.: Педагогика-пресс, 1993.
17. Руссо Ж.-Ж. Об общественном договоре. Трактаты / Пер. с франц. М.: «КАНОН-пресс», «Кучково поле», 1998. 416 с.
18. Селивоненко О.Г. Управление социальным развитием организации: методологические основы // Управление персоналом и интеллектуальными ресурсами в России. 2014. №5 (14). С.10-14.
19. Социальный капитал личности: коллективная монография / Л.Г. Почебут, А.Л. Свенцицкий, Л.В. Марарица, Т.В. Казанцева. М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. 250 с.
20. Спирин В.М. Теория потребностей. Тверь: изд-во «Триада», 2007. 343 с.
21. Стюарт-Котце Р. Результативность: Секреты эффективного поведения. М.: Альпина Пабли., 2016. 280 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=923504>

22. Сухов А.Н. Основы психосоциальной работы с населением: учебное пособие. М.: ФЛИНТА, 2013. 638 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=466370>
23. Туман-Никифоров А.А., Туман-Никифорова И.О. Постижение природы и сущности человека: от философской антропологии до гуманологии: монография. Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2013. 226 с.
24. Шоул Д. Лояльный клиент: Как превратить разгневанного покупателя в счастливого за 60 секунд. 2-е изд. М.: Альпина Пабли., 2016. 114 с. URL: <http://znanium.com/bookread2.php?book=914165>
25. Щербатых Ю.В. Общая психология. СПб.: Питер, 2008. 272 с.

10.5. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Большая научная библиотека [Электронный ресурс] // URL: <http://sci-lib.com/>
2. Докусфера - электронный фонд Российской национальной библиотеки // URL: <http://leb.nlr.ru/library>
3. Электронная библиотека по гуманитарным дисциплинам «Гумер» // URL: <http://www.gumer.info/>
4. Электронная библиотека Ихтика [Электронный ресурс] // URL: <http://ihtika.net/>
5. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ) [Электронный ресурс] // URL: <http://elibrary.rsl.ru/>
6. Электронная библиотека учебников [Электронный ресурс] // URL: <http://studentam.net/>
7. Электронно-библиотечная система Znanium.com [Электронный ресурс] // URL: <http://znanium.com>
8. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс] // URL: <http://www.biblioclub.ru/>
9. Online библиотека padaread.com [Электронный ресурс] // URL: <http://padaread.com>

11. Информационное и программное обеспечение

11.1. Программное обеспечение

Для успешного освоения дисциплины обучающейся используются следующие программные средства:

- Операционная система Windows или Linux
- пакет офисных программ Microsoft Office или Libre Office.

11.2. Информационно-справочные системы

1. Справочная правовая система «Консультант Плюс».
2. Электронные каталоги научной библиотеки СГЮА – автоматизированная библиотечная программа ИРБИС;
3. Ресурсы электронно-библиотечной системы «ИНФРА-М»;
4. Виртуальная обучающая среда Moodle;

12. Материально- техническое обеспечение дисциплины

В целях обеспечения учебного процесса при необходимости используется аудитория, оборудованная мультимедийной техникой.

Для обеспечения данной дисциплины необходимы учебная аудитория для проведения лекционных и практических (семинарских) занятий, укомплектованная необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами для предоставления учебной информации обучающимся – проектором для отображения презентаций (иного учебного материала), экраном или интерактивной доской.