

Компонент ОПОП 43.03.02 Туризм, направленность (профиль)
Организация услуг в индустрии туризма
наименование ОПОП

Б1.В.ДВ.02.02
шифр дисциплины

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины (модуля) Человек и его потребности

Разработчик(и)

Игнатенко М. В.
Должность – доцент
Ученая степень – к.п.н.
Звание - доцент

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры сервиса и туризма
Протокол № 6 от 16.03.2026

Заведующий кафедрой



З. Ю. Желнина

Мурманск
2026

Пояснительная записка

Объем дисциплины 3 з.е.

1. **Результаты обучения по дисциплине (модулю)**, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций, установленными образовательной программой

Компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
ПК-5	Способен применять социально-культурные и здоровьесберегающие технологии в туристском сервисе, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья	<i>Знать:</i> – основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности; – структуру обслуживания учетом природных и социальных факторов. <i>Уметь:</i> – оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей. <i>Владеть:</i> – навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов

2. Содержание дисциплины (модуля)

Раздел 1. Человек как предмет познания.

Тема 1. Становление сервисологии как науки.

Основные понятия теории потребностей.

Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины. Человек как смысловая модель мира. Комплексный подход исследования человека как целостности. Изучение индивидуальных психофизиологических особенностей человека как основы запросов и потребностей человека.

Раздел 2. Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли

Тема 2. Человек в первобытном обществе.

Первые цивилизации и «осевое время».

Потребности, доминирующие в первобытном обществе. Изменение потребностей людей в эпоху ранних цивилизаций.

Тема 3. Библия о потребностях человека. Проблема потребностей у мыслителей античности.

Основные способы регулирования взаимодействия личных и общественных потребностей, представленных в Библии. Концепции потребностей у Демокрита и Эпикура. Взгляды на потребности в учении софистов. Особенности понимания потребностей в учениях стоиков, скептиков и эпикурейцев.

Тема 4. Взгляды на потребности в Средние века и в эпоху Возрождения.

Характеристика концепции человека и потребностей у мыслителей средневековой Европы. Подходы к проблеме человека и потребностей в средневековой России. Изменение взглядов на человека и его потребности в эпоху Возрождения.

Тема 5. Человек и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения.

Концепция человека и его потребностей в философии XIX в.

Понимание потребностей человека мыслителями Нового времени. Сравнительный анализ сходства и различия концепций человека и потребностей в философии Гегеля и Маркса.

Раздел 3. Человек в различных аспектах существования.

Классификации потребностей.

Тема 6. Характеристика индивида. Характеристика личности.

Характеристика индивидуальности.

Характеристика понятий: индивид, личность, индивидуальность. Общие характеристики индивида. Понятие роли и ее разновидности. Понятие личности как социального субъекта. Взгляд на современного человека с позиции рыночной типологии. Сравнительная характеристика позитивных и негативных сторон личности.

Тема 7. Мотив как цель (предмет удовлетворения потребности).

Мотив как побуждение.

Характеристика понятий «потребность» и «мотив». Характеристика мотива как намерения, как состояния, как устойчивого личностного проявления.

Тема 8. Мотивация, обусловленная потребностями личности.

Разноплановость в толковании мотива у В.А.Иванникова, А.Б.Орлова, А.Н.Леонтьева. Факторы, учитываемые субъектом при достижении успеха.

Тема 9. Определение потребностей. Классификации потребностей.

Группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации. Первичные и вторичные потребности человека. Классификация потребностей по Гегелю и Достоевскому.

Тема 10. Структурный анализ системы потребностей.

Характеристика структурного анализа системы потребностей. Базисные потребности человека. Высшие потребности человека. Классификация потребностей у С.О. Корнеевкова. Классификация потребностей Г. Меррея. Классификация потребностей по А. Маслоу. Классификация И.В. Бестужева-Лада.

Тема 11. Характеристики потребителя.

Культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя. Референтные группы и семья с позиции их влияния на поведение потребителя.

Тема 12. Типология личности по К.Г.Юнгу и покупательское поведение.

Факторы — мотиваторы потребительского поведения. Личностные и психологические факторы в мотивации потребительского поведения, их характеристика. Влияние рода занятий, экономического положения, возраста на потребление. Типология личности по К.Г.Юнгу.

Тема 13. Типология потребителя.

Типология потребителя с учетом стиля жизни. Характеристика соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж. Сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж. Типы потребителей: когнитивный, независимый, новатор.

Раздел 4. Особенности функционирования сферы услуг.

Тема 14. Классификация услуг.

Характеристика сферы услуг. Понятие услуги. Классификации услуг: по специфике содержания; по формам оказания услуг; по способу оплаты; по видам потребления.

Тема 15. Рынок услуг.

Соотношение основных классов и сфер услуг. Основные черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг. Понятия «сервис» и «сервисное обслуживание».

Тема 16. Общение работника сферы сервиса и клиента.

Зависимость спроса на различные услуги от пола, возраста и индивидуальных особенностей клиентов, образа жизни, вкусов, ожиданий и требований. Соответствие услуги (изделия) моде и цене. Настроение клиента, которое во многом определяется атмосферой взаимоотношений на предприятии сервиса. Деловитость и компетентность работников, их внимательное, заинтересованное отношение к клиентам.

Тема 17. Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение.

Понятие компонентов (параметров) оценки качества услуг. Осязаемость услуг. Надежность услуг. Ответственность работника. Законченность услуги. Доступность услуги. Безопасность обслуживания. Вежливость обслуживания. Коммуникабельность, взаимопонимание с потребителем.

Тема 18. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя.

Этапы совершения заказа. Основные аспекты тактики обслуживания.

3. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины (модуля)

- мультимедийные презентационные материалы по дисциплине (модулю) представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические указания к выполнению практических работ представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) представлены на официальном сайте МАУ в разделе «Информация по образовательным программам, в том числе адаптированным».

4. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Является отдельным компонентом образовательной программы, разработан в форме отдельного документа, включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля);
- задания текущего контроля;
- задания промежуточной аттестации;
- задания внутренней оценки качества образования.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

(печатные издания, электронные учебные издания и (или) ресурсы электронно-библиотечных систем)

Основная литература:

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/viewer/servisologiya-457524>
2. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие / Н. А. Коноплева. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2018. — 246 с. — ISBN 978-5-9765-3803-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/119385>

Дополнительная литература:

3. Балакина Ю. Ю. Человек и его потребности (Сервисология) : [учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по сервисным спец.] / Ю. Ю. Балакина. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 285 с. : ил. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 280-282. - ISBN 978-5-222-17468-5
4. Человек и его потребности : методические рекомендации / составитель О. А. Удотова. — Сочи : СГУ, 2020. — 52 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/172194> (дата обращения: 29.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная литература:

6. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации- URL: <http://pravo.gov.ru>
- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - URL: <http://window.edu.ru>
- Справочно-правовая система. Консультант Плюс - URL: <http://www.consultant.ru/>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

Офисный пакет Microsoft Office 2007
WINDOWS 7 Professional
Adobe Reader
Mozilla FireFox

8. Обеспечение освоения дисциплины лиц с инвалидностью и ОВЗ

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) представлено в приложении к ОПОП «Материально-технические условия реализации образовательной программы» и включает:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде МАУ.

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

10. Распределение трудоемкости по видам учебной деятельности

Таблица 1 - Распределение трудоемкости

Вид учебной деятельности	Распределение трудоемкости дисциплины (модуля) по формам обучения			
	Очная			
	Семестр			Всего часов
	2			
Лекции	16			16
Лабораторные занятия	0			0
Практические занятия	24			24
Самостоятельная работа	68			68
Всего часов по дисциплине	108			108
/ из них в форме практической подготовки	40			40
Формы промежуточной аттестации и текущего контроля				
зачет				

Перечень практических занятий по формам обучения

№ п\п	Темы практических занятий
1	2
	Очная форма
1	Становление сервисологии как науки. Основные понятия теории потребностей. Человек в первобытном обществе. Первые цивилизации и «осевое время».
2	Библия о потребностях человека. Проблема потребностей у мыслителей античности. Взгляды на потребности в Средние века и в эпоху Возрождения
3	Человек и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения. Концепция человека и его потребностей в философии XIX в. Характеристика индивида. Характеристика личности. Характеристика индивидуальности.
4	Мотив как цель (предмет удовлетворения потребности). Мотив как побуждение. Мотивация, обусловленная потребностями личности
5	Определение потребностей. Классификации потребностей.
6	Структурный анализ системы потребностей.
7	Характеристики потребителя.
8	Типология личности по К.Г.Юнгу и покупательское поведение.
9	Типология потребителя.
10	Классификация услуг.
11	Рынок услуг. Общение работника сферы сервиса и клиента.

12	Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя
----	---