

Приложение 1 к РПД
Человек и его потребности
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис
индустрии гостеприимства
и общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина (модуль)	Человек и его потребности
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

I. Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных и практических занятий

1.1 Методические рекомендации по организации работы обучающихся во время проведения лекционных занятий

В ходе лекционных занятий студенту необходимо вести конспектирование учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание изучаемой дисциплины, научные выводы и практические рекомендации, положительный опыт в ораторском искусстве.

Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки, подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений. Рекомендуются активно задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

1.2 Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

В ходе подготовки к семинарским (практическим) занятиям следует изучить основную и дополнительную литературу, учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы.

Можно подготовить свой конспект ответов по рассматриваемой тематике, подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие. Следует продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной практикой. Можно дополнить список рекомендованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

Практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Практическое занятие предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель

занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам практического занятия, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практического занятия может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий.

При подготовке к практическому занятию студенты имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем студенты вправе, по согласованию с преподавателем, избирать и другие интересующие их темы.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

1.3 Методические рекомендации по подготовке презентаций

Подготовку презентационного материала следует начинать с изучения нормативной и специальной литературы, статистических данных, систематизации собранного материала. Презентационный материал должен быть достаточным для раскрытия выбранной темы.

Подготовка презентационного материала включает в себя не только подготовку слайдов, но и отработку навыков ораторства и умения организовать и проводить диспут.

Создание презентационного материала дает возможность получить навыки и умения самостоятельного обобщения материала, выделения главного.

При подготовке мультимедийного презентационного материала важно строго соблюдать заданный регламент времени.

Необходимо помнить, что выступление состоит из трех частей: вступления, основной части и заключения. Прежде всего, следует назвать тему своей презентации, кратко перечислить рассматриваемые вопросы, избрав для этого живую интересную форму изложения.

Большая часть слайдов должна быть посвящена раскрытию темы. Задача выступающего состоит не только в том, что продемонстрировать собственные знания, навыки и умения по рассматриваемой проблематике, но и заинтересовать слушателей, способствовать формированию у других студентов стремления познакомиться с нормативными и специальными источниками по рассматриваемой проблематике.

Алгоритм создания презентации

- 1 этап – определение цели презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап - основные тезисы, выводы.

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;
- все оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Рекомендации по созданию презентации:

1. Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.

2. Тщательно структурированная информация.
3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
7. Графика должна органично дополнять текст.
8. Выступление с презентацией длится не более 10 минут.

1.4. Методические рекомендации по выполнению реферата

1. Реферат выполняется в текстовом редакторе Microsoft Word, формат листа А 4.
2. Структура. Реферат должен иметь введение, основную часть (2-3), заключение и список использованных источников (книги, журналы, газеты, Интернет - публикации, электронные ресурсы и др.).
3. Страница. Нумерация выполняется со 2-ой страницы, внизу («от центра» или «справа»). Размер шрифта: основной – 14, сноски (внизу страницы в автоматическом режиме) – 12. Абзац (красная строка) – отступ – 1, 25 см. Межстрочный интервал – полуторный.
4. Объем реферата – 1 печатный лист (40 тыс. знаков с пробелами).

«Реферат» (от лат. «refere» — докладывать, сообщать) – краткое изложение в письменной форме определенного научного материала: содержания книги, научной теории, научной проблемы и т.д.

Реферат представляет собой итог самостоятельного изучения студентом одной (монографический реферат) или нескольких (обзорный реферат) научных работ и должен отражать их основное содержание.

Таким образом, в традиционном “латинском” смысле реферат — это творческий доклад или изложение содержания научной работы. Именно в этом смысле реферат как творческая форма индивидуальной работы студента широко используется во всех гуманитарных науках.

Можно выделить следующие типы рефератов.

1). «Реферат — научное исследование» (РНИ)

«Реферат — научное исследование» — наиболее распространенный тип студенческой реферативной работы. Форма и содержание данного типа реферата творчески излагают содержание той или иной темы научного культурологического исследования. Темы предлагаются программой курса и творчески модифицируются в совместной работе преподавателя и студента в зависимости от знаний, интересов, способностей и возможностей студента, его склонности к научному поиску.

Определив тему реферата, автор исследования должен ограничить его предмет. Творчески работающий студент может углубить или развить некоторые идеи разделяемой им точки зрения, существующей в науке, но может дать свою собственную оригинальную трактовку, исходя от противоположного, т.е. отрицая существующие позиции и предлагая свою интерпретацию проблемы.

Творческий характер подобного типа реферата не столько в самостоятельном социогуманитарном научном поиске студента (что очень трудно для первокурсника), сколько в его творческом интересе, самостоятельном выборе темы, том ракурсе изложения иногда общеизвестных положений, который может найти только самостоятельно мыслящий человек.

Выбор темы должен быть объяснен автором. Важную роль в подобном типе реферата играет обзор литературы и его указатель в конце работы. По списку литературы,

её новизне и объёму можно всецело судить о знаниях, интересах и эрудиции автора, его желании серьезно осмыслить тему. Обзор литературы связывает автора с событиями сегодняшнего дня и позволяет ответить на вопрос — почему исследуется данная тема, что взволновало в ней автора, как он понимает актуальные проблемы сегодняшнего дня.

В «реферате — научном исследовании» обычно распространено широкое цитирование. В этом случае автор в конце страницы дает полное указание на цитируемую литературу. Если цитирование неправильно или небрежно оформлено, реферат вызывает большие сомнения в плане серьезности работы над ним.

Особым видом РНИ является так называемый «компенсаторный реферат». Это небольшая студенческая работа — отчёт по пропущенной или слабоизученной теме. В отличие от РНИ, объём которого составляет 15—20 страниц, реферат, компенсирующий незнание ранее изученного материала, может не носить творчески-поискового характера и иметь меньший объём. Оба типа реферата обычно оформляются либо в распечатанном виде, либо в электронном варианте.

2). «Реферат-дискурс» (РД)

«Реферат-дискурс» является особой формой РНИ, предполагающей все основные требования, которые предъявляются к студенческой работе и описаны выше. Особенностью (РД) — «реферата-дискурса» является форма изложения материала, представляющая собой подбор цитат различных мыслителей и ученых по данной теме. Понятие «дискурс», введенное в середине нашего века французскими структуралистами, и обозначает в самом общем виде «речь, беседу». Студент как бы беседует с великими мыслителями по данной проблеме, составляя свою хрестоматию по исследуемой проблеме. В процессе работы он знакомится с трудами ученых. Работы типа РД предполагают прочтение большого числа источников, что требует от студента хорошего знания литературы по теме исследования.

Структура реферата.

Как и всякое научное исследование, реферат должен иметь чёткую структуру. В ней должны присутствовать следующие компоненты: титульный лист, оглавление, введение, историческая и теоретическая (при необходимости и практическая) части, заключение, список использованных источников. Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, её новизна (при необходимости научная и практическая значимость), выделяется цель, ставятся задачи, объект и предмет творческого исследования (при необходимости указывается гипотеза); рассматриваются основные литературные источники. В исторической части освещается выбранная эпоха, интерпретируются основные характеристики культуры того времени, в теоретической — рассматриваются основные понятия и эволюция взглядов на данную проблему. В заключении на основании поставленной цели и экспонированных задач приводятся основные выводы, к которым в результате написания реферата пришёл студент (при наличии — гипотезы, приводится подтверждение или опровержение последней). В списке использованных источников указываются источники, с которыми работал студент при написании реферата, они могут быть как литературные, так и интерактивные (электронные). Список использованных источников оформляется в соответствии с существующими библиографическими требованиями.

1.5. Методические рекомендации по выполнению эссе

Эссе - это сочинение - рассуждение небольшого объема со свободной композицией, свободная трактовка какой-либо проблемы. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Как правило, эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем - либо и может иметь философский,

историко-биографический, публицистический, литературно-критический, научно-популярный, беллетристический характер.

Эссе студента - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей.

Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

1.6. Методические рекомендации по подготовке к контрольной работе

Контрольная работа выполняется студентами на основе самостоятельного изучения рекомендованной литературы, с целью систематизации, закрепления и расширения теоретических знаний, овладения навыками самостоятельной работы с научной литературой, формирования практических умений.

1.7. Методические рекомендации по подготовке к групповой дискуссии

Групповая дискуссия – это совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса, позволяющее прояснить мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения.

В ходе дискуссии происходит коллективное сопоставление мнений, оценок, информации по обсуждаемой проблеме. Психологическая ценность дискуссии состоит в том, что благодаря принципу обратной связи и мастерству руководителя каждый участник получает возможность увидеть, как по-разному можно подойти к решению одной и той же проблемы, как велики индивидуальные различия людей в восприятии и интерпретации одних и тех же ситуаций.

При подготовке к дискуссии следует проанализировать информацию и выработать собственную точку зрения на конкретную проблему. Нужно продумать факты для аргументации своей точки зрения.

1.8. Методические рекомендации по подготовке к сдаче экзамена

Подготовка к экзамену предполагает последовательную активность в освоении материалов курса, участие в практических занятиях, выполнение заданий для самостоятельной работы. В период подготовки к экзамену студенты вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания. На экзамен выносятся материалы в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр.

Подготовка студента к экзамену включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

При подготовке к экзамену студентам целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу.

Экзамен проводится в устной форме по билетам, которые утверждаются на заседании кафедры и включают в себя два вопроса. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения студентов накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

Преподавателю предоставляется право задавать студентам вопросы в рамках билета, а также, помимо теоретических вопросов, предлагать задачи практико-ориентированной направленности по программе данного курса.

На подготовку к ответу на билет на экзамене отводится 45 минут.

Результат экзамена выражается оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», а также баллами в соответствии со шкалой, принятой в МАГУ.

При явке на экзамен студенты обязаны иметь при себе зачетную книжку, которую они предъявляют преподавателю в начале экзамена, а также письменные принадлежности. За нарушение дисциплины и порядка студенты могут быть удалены с экзамена.

1.9. Инструкция по составлению глоссария

1. Внимательно прочитайте и ознакомьтесь с текстом. Вы встретите в нем много различных терминов, которые имеются по данной теме.

2. После того, как вы определили наиболее часто встречающиеся термины, вы должны составить из них список. Слова в этом списке должны быть расположены в строго алфавитном порядке, так как глоссарий представляет собой не что иное, как словарь специализированных терминов.

3. После этого начинается работа по составлению статей глоссария. Статья глоссария - это определение термина. Она состоит из двух частей: 1. точная формулировка термина в именительном падеже; 2. содержательная часть, объемно раскрывающая смысл данного термина.

При составлении глоссария важно придерживаться следующих правил:

- стремитесь к максимальной точности и достоверности информации;
- старайтесь указывать корректные научные термины и избегать всякого рода жаргонизмов. В случае употребления такового, давайте ему краткое и понятное пояснение;
- излагая несколько точек зрения в статье по поводу спорного вопроса, не принимайте ни одну из указанных позиций. Глоссарий - это всего лишь констатация имеющихся фактов;
- также не забывайте приводить в пример контекст, в котором может употребляться данный термин;
- при желании в глоссарий можно включить не только отдельные слова и термины, но и целые фразы.

2. Планы практических занятий

Практическое занятие 1.

Становление сервисологии как науки.

Основные понятия теории потребностей. Человек в первобытном обществе.

Первые цивилизации и «осевое время».

План.

1. Сервисология как наука: цели и задачи.
2. Предмет дисциплины.
3. Человек как смысловая модель мира.
4. Комплексный подход исследования человека как целостности.
5. Изучение индивидуальных психофизиологических особенностей человека как основы запросов и потребностей человека.
6. Потребности, доминирующие в первобытном обществе.
7. Изменение потребностей людей в эпоху ранних цивилизаций.

Литература: 1, 2, 3.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Охарактеризуйте предмет дисциплины «Сервисология».
2. Проанализируйте определения понятия «потребность» у разных исследователей.
3. Обоснуйте необходимость изучения и исследования человеческих потребностей.
4. Охарактеризуйте понятия «потребность», «нужда», «желание», «прихоть». Как эти понятия взаимосвязаны между собой (подготовьтесь к групповой дискуссии)?
5. Охарактеризуйте потребности, доминирующие в первобытном обществе.
6. Как изменялись потребности людей в эпоху ранних цивилизаций.

Задания для самостоятельной работы

1. Составить таблицу «Взаимосвязь потребностей и ценностей» на основе учебного пособия Балакиной Ю.Ю. (3, С. 11-17).
2. Выполнение эссе на тему «Зачем нужен сервис».
3. Составить хронологию первобытного общества на основе учебного пособия Балакиной Ю.Ю. (3, С. 27).
4. Составить схему «Формирование потребностей человека в период первых цивилизаций на основе учебного пособия Балакиной Ю.Ю. (3, С. 32).

Практическое занятие 2.

Библия о потребностях человека. Проблема потребностей у мыслителей античности. Взгляды на потребности в Средние века и в эпоху Возрождения

План.

1. Основные способы регулирования взаимодействия личных и общественных потребностей, представленных в Библии.
2. Концепции потребностей у Демокрита и Эпикура.
3. Взгляды на потребности в учении софистов.
4. Особенности понимания потребностей в учениях стоиков, скептиков и эпикурейцев.
5. Характеристика концепции человека и потребностей у мыслителей средневековой Европы.
6. Подходы к проблеме человека и потребностей в средневековой России.
7. Изменение взглядов на человека и его потребности в эпоху Возрождения.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Какие основные способы регулирования взаимодействия личных и общественных потребностей описаны в Библии.
2. Охарактеризуйте концепции потребностей у Демокрита и Эпикура.
3. Какие изменения во взглядах на потребности происходят в учении софистов?
4. Каковы особенности понимания потребностей в учениях стоиков, скептиков и эпикурейцев?
1. Охарактеризуйте концепции человека и потребностей у мыслителей средневековой Европы.
2. Проанализируйте подходы к проблеме человека и потребностей в средневековой России (подготовьтесь к групповой дискуссии).
5. Какие изменения во взглядах на человека и его потребности произошли в эпоху Возрождения?

Задания для самостоятельной работы

1. Составить таблицу «Систематизация направлений философской мысли периода античности» на основе учебного пособия Балакиной Ю.Ю. (3, С. 43).
2. Выполнить реферат на одну из тем:
 - Концепция человека и его потребностей в трудах Августина Блаженного;
 - Концепция человека и его потребностей в трудах Спинозы;
 - Концепция человека и его потребностей в трудах А. Смита;
 - Концепция человека и его потребностей в трудах Ж.-Ж. Руссо;
 - Концепция человека и его потребностей в трудах Д. Дидро;
 - Концепция человека и его потребностей в трудах П. Гольбаха.

Практическое занятие 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.

План.

1. Понимание потребностей человека мыслителями Нового времени.
2. Сравнительный анализ сходства и различия концепций человека и потребностей в философии Гегеля и Маркса.
3. Характеристика понятий: индивид, личность, индивидуальность.
4. Общие характеристики индивида.
5. Понятие роли и ее разновидностей.
6. Понятие личности как социального субъекта.
7. Взгляд на современного человека с позиции рыночной типологии.
8. Сравнительная характеристика позитивных и негативных сторон личности.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Проанализируйте особенности понимания потребностей человека мыслителями Нового времени.
2. В чем сходство и различия концепций человека и потребностей в философии Гегеля и Маркса?
3. Охарактеризуйте различия понятий: индивид, личность, индивидуальность.
4. Раскройте общие характеристики индивида.
5. Осветите понятие роли и ее разновидностей.
6. Охарактеризуйте понятие личности как социального субъекта.
7. Охарактеризуйте взгляд на современного человека с позиции рыночной типологии.
8. Проведите сравнительную характеристику позитивных и негативных сторон личности.
9. Охарактеризуйте понятие «мировоззрение».
10. Что такое ценность (подготовьтесь к групповой дискуссии)?
11. Проанализируйте структуру системы ценностей человека.

Задания для самостоятельной работы

1. Выполнить доклад на одну из тем:
 - Концепция человека и его потребностей в трудах Гегеля;
 - Концепция человека и его потребностей в трудах Маркса.
2. Выполнить реферат на одну из тем:
 - Концепция человека и его потребностей в трудах Ч. Дарвина;

- Концепция человека и его потребностей в трудах З.Фрейда;
- Концепция человека и его потребностей в трудах К.Э. Циолковского и В.И. Вернадского;
- Концепция человека и его потребностей в трудах Б. Картера;
- Концепция человека и его потребностей в трудах экзистенциалистов;
- Концепция человека и его потребностей в трудах Ф. Достоевского;
- Концепция человека и его потребностей в трудах М. Хайдеггера;
- Концепция человека и его потребностей в трудах Ж.-П.Сартра;
- Концепция человека и его потребностей в трудах Э.Фромма;
- Концепция человека и его потребностей в трудах Э.Берна.

Практическое занятие 4.

Мотив как цель (предмет удовлетворения потребности). Мотив как побуждение. Мотивация, обусловленная потребностями личности

План.

1. Характеристика понятий «потребность» и «мотив».
2. Характеристика мотива как намерения, как состояния, как устойчивого личностного проявления.
3. Разноплановость в толковании мотива у В.А.Иванникова, А.Б.Орлова, А.Н.Леонтьева.
4. Факторы, учитываемые субъектом при достижении успеха.

Литература: 1, 2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Охарактеризуйте различия понятий «потребность» и «мотив».
2. Дайте характеристику мотиву как намерению, как состоянию, как устойчивому личностному проявлению.
3. Мотив как предметное содержание потребности.
4. Проанализируйте классификацию мотивов.
5. Дайте определение понятию интерес. Отношение понятие интереса у человека и социальной группы.
6. В чем проявляется разноплановость в толковании мотива у В.А.Иванникова, А.Б.Орлова, А.Н.Леонтьева.
7. Охарактеризуйте факторы, учитываемые субъектом при достижении успеха (подготовьтесь к групповой дискуссии).

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте схему «Философский подход к потребностям человека».

Практическое занятие 5.

Определение потребностей. Классификации потребностей.

План.

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

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Охарактеризуйте группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации.
2. Дайте характеристику первичным и вторичным потребностям человека.

3. Приведите классификацию потребностей по Гегелю и Достоевскому, проведите сравнение.

Литература: 1, 2, 3.

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте таблицу «Систематизация потребностей» на основе учебного пособия Балакиной Ю.Ю. (3, С. 111-112).

Практическое занятие 6. Структурный анализ системы потребностей.

План.

1. Характеристика структурного анализа системы потребностей.
2. Базисные потребности человека.
3. Высшие потребности человека.
4. Классификация потребностей у С.О. Корнеевкова.
5. Классификация потребностей Г. Меррея.
6. Классификация потребностей по А. Маслоу.
7. Классификация И.В. Бестужева-Лада.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Дайте характеристику структурного анализа системы потребностей.
2. Охарактеризуйте базисные потребности человека.
3. Охарактеризуйте высшие потребности человека.
4. Классификация потребностей у С.О. Корнеевкова.
5. Поясните классификацию потребностей Г. Меррея.
6. Классификация потребностей по А. Маслоу.
7. Раскройте сущность классификации И.В.Бестужева-Лада.

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте пирамиду «Классификация потребностей по А. Маслоу» на основе учебного пособия Балакиной Ю.Ю. (3, С. 115-116).
2. Составьте таблицу «Систематизация услуг сервисной деятельности по удовлетворению потребностей клиентов» на основе учебного пособия Балакиной Ю.Ю. (3, С. 123) (подготовьтесь к групповой дискуссии).

Практическое занятие 7. Характеристики потребителя.

План.

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

Литература: 1, 2, 3.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Охарактеризуйте культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
2. Дайте характеристику референтным группам и семье с позиции их влияния на поведение потребителя.
3. Проследите внутренние факторы — мотиваторы потребительского поведения.

4. Личностные и психологические факторы в мотивации потребительского поведения, их характеристика.
5. Влияние рода занятий, экономического положения, возраста на потребление.
6. Охарактеризуйте типологию потребителя с учетом стиля жизни.
7. Дайте характеристику соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.
8. Проведите сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж.

Задания для самостоятельной работы

1. Составьте схему «Классификация услуг по видам, направлению и охвату» на основе учебного пособия Балакиной Ю.Ю. (3, С. 138).
2. Составьте таблицу «Шкала социально-демографической классификации населения России» на основе учебного пособия Балакиной Ю.Ю. (3, С. 165) (подготовьтесь к групповой дискуссии).

Практическое занятие 8.

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

План.

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

Литература: 1, 2.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Охарактеризуйте типологию личности по К.Г.Юнгу (подготовьтесь к групповой дискуссии).

Практическое занятие 9.

Типология потребителя.

План.

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

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Поясните, чем отличаются поведенческие стратегии в процессе осуществления покупок различных типов потребителей: когнитивный, независимый, новатор.

Задания для самостоятельной работы

1. Разработайте рекомендации торговому персоналу при работе с различными клиентами. Предложения оформите в таблицу, подготовьтесь к групповой дискуссии:

Рекомендации торговому персоналу при обслуживании различных клиентов

№ п/п	Недостатки	Положительные моменты	Рекомендации
1.			
2.			
3.			
...			

Практическое занятие 10.

Классификация услуг.

План.

1. Сервисология как наука.
2. Характеристика сферы услуг.
3. Понятие услуги.
4. Классификации услуг: по специфике содержания; по формам оказания услуг; по способу оплаты; по видам потребления.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Охарактеризуйте сервисологию как науку.
2. Дайте характеристику сферы услуг.
3. Проанализируйте разные понятия «услуги».
4. Приведите классификацию услуг:
 - по специфике содержания;
 - по формам оказания услуг;
 - по способу оплаты;
 - по видам потребления.

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовьтесь к контрольной работе.

Практическое занятие 11.

Рынок услуг. Общение работника сферы сервиса и клиента.

План.

1. Соотношение основных классов и сфер услуг.
2. Основные черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг.
3. Понятия «сервис» и «сервисное обслуживание».
4. Зависимость спроса на различные услуги от пола, возраста и индивидуальных особенностей клиентов, образа жизни, вкусов, ожиданий и требований.
5. Соответствие услуги (изделия) моде и цене.
6. Настроение клиента, которое во многом определяется атмосферой взаимоотношений на предприятии сервиса.
7. Деловитость и компетентность работников, их внимательное, заинтересованное отношение к клиентам.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Охарактеризуйте черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг.

2. Дайте характеристику понятиям: сервис и сервисное обслуживание.
3. Проследите соотношение основных классов и сфер услуг.
4. Охарактеризуйте принятие решения относительно приобретения услуги (товара).
5. Как проверить соответствие услуги (изделия) моде и цене.

Задания для самостоятельной работы

1. Охарактеризуйте благоприятную атмосферу взаимоотношений на предприятии сервиса (подготовьтесь к деловой игре «Психологическая атмосфера салона мод»).

Практическое занятие 12.

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

План.

1. Понятие компонентов (параметров) оценки качества услуг.
2. Осязаемость услуг.
3. Надежность услуг.
4. Ответственность работника.
5. Законченность услуги.
6. Доступность услуги.
7. Безопасность обслуживания.
8. Вежливость обслуживания.
9. Коммуникабельность, взаимопонимание с потребителем.
10. Этапы совершения заказа.
11. Основные аспекты тактики обслуживания.

Литература: 1, 2, 3, 4.

Вопросы для коллективного обсуждения

1. Дайте характеристики параметрам оценки качества услуг.
2. Охарактеризуйте этапы совершения заказа.
3. Раскройте основные аспекты тактики обслуживания.

Задания для самостоятельной работы

1. Подготовьте презентацию «Основные аспекты тактики обслуживания».
2. Подготовьтесь к деловой игре «Общение с клиентом салона красоты».