

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Мурманский арктический государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### **Б1.О.10 Человек и его потребности**

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

### **43.03.01 Сервис**

(код и наименование направления подготовки)

### **Направленность (профиль)**

### **Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания**

(наименование направления (профиля / профилей / магистерской программы)

### **высшее образование – бакалавриат**

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –  
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

### **бакалавр**

квалификация

### **очная**

форма обучения

### **2022**

год набора

Составитель(-и):

Игнатенко М.В., канд.пед.наук, доцент,  
доцент кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры  
сервиса и туризма  
института креативных индустрий и  
предпринимательства  
протокол № 5 от 02.03.2022 г.

Зав. кафедрой



подпись

Белевских Т.В.

Фамилия И.О.

**1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)** - формирование у будущих специалистов знаний об основных потребностях человека, структуре обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

**2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

**УК-2** - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

**УК-3** - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

**ОПК-4** - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

<b>Компетенция</b>	<b>Индикаторы компетенций</b>	<b>Результаты обучения</b>
УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение УК-2.2 Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач. УК-2.3 Проектирует решение конкретной задачи, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.	Знать: – основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности. Уметь: – оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей. Владеть: – навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. УК-3.2 Учитывает и понимает в своей деятельности особенности поведения групп людей, с которыми работает / взаимодействует. УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.	Знать: – основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности. Уметь: – оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей. Владеть: – навыками обеспечения

	УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.	оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
ОПК-4: Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1 Проявляет интерес к практико-ориентированным исследованиям рынка сервисных продуктов ОПК-4.2 Обладает знаниями о технологиях исследования рынка услуг и продвижении сервисных продуктов ОПК-4.3 Демонстрирует знания о свойствах сервисного продукта и запросах целевых групп для продвижения сервисного продукта	Знать: – структуру обслуживания учетом природных и социальных факторов. Уметь: – оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей. Владеть: – навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

### 3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина (модуль) «Человек и его потребности» относится к обязательной части образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания.

### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных единиц или 216 часов (из расчета 1 ЗЕ= 36 часов)

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ		В интерактивной форме	в форме практической	Общее количество часов на СРС	из них – на курсовую работу		
1	1	6	216	16	24	-	40	10		149	-	27	экзамен
<b>Итого:</b>		<b>6</b>	<b>216</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>10</b>		<b>149</b>	<b>-</b>	<b>27</b>	<b>экзамен</b>

В интерактивных формах часы используются в виде групповых дискуссий, деловых и ролевых игр.

**5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ.**

№ п/п	Наименование раздела, темы	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ПР	ЛБ		в интерактивной форме	в форме практической подготовки		
	Раздел 1. Человек как предмет познания.								
1	Становление сервисологии как науки. Основные понятия теории потребностей.	1	1	-	2	1		8	
	Раздел 2. Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли.								
2	Человек в первобытном обществе. Первые цивилизации и «осевое время».	1	1	-	2			6	
3	Библия о потребностях человека. Проблема потребностей у мыслителей античности.	1	1	-	2			6	
4	Взгляды на потребности в Средние века и в эпоху Возрождения.	1	1	-	2	2		8	
5	Человек и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения. Концепция человека и его потребностей в философии XIX в.	1	1	-	2			6	
	Раздел 3. Человек в различных аспектах существования. Классификации потребностей.								
6	Характеристика индивида. Характеристика личности. Характеристика	1	1	-	2	1		8	

	индивидуальности.								
7	Мотив как цель (предмет удовлетворения потребности). Мотив как побуждение.	1	1	-	2			8	
8	Мотивация, обусловленная потребностями личности.	1	1	-	2	2		8	
9	Определение потребностей. Классификации потребностей.	1	2	-	3			6	
10	Структурный анализ системы потребностей.	1	2	-	3	1		6	
11	Характеристики потребителя.	1	2	-	3	2		6	
12	Типология личности по К.Г.Юнгу и покупательское поведение.	1	2	-	3	1		8	
13	Типология потребителя.	1	2	-	3	2		8	
	Раздел 4. Особенности функционирования сферы услуг.								
14	Классификация услуг.	1	2	-	3			12	
15	Рынок услуг.	1	1	-	2			12	
16	Общение работника сферы сервиса и клиента.	1	1	-	2	2		12	
17	Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение.	-	1	-	1			11	
18	Психология и тактика процесса обслуживания потребителя.	-	1	-	1	2		10	
	Экзамен								27
	<b>ИТОГО:</b>	<b>16</b>	<b>24</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>16</b>		<b>149</b>	<b>27</b>

### 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.

## **6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).**

Основная литература:

1. Коноплева, Н. А. Человек и его потребности в рыночной модели культуры : учебное пособие : [16+] / Н. А. Коноплева. – 2-е изд., доп. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 250 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599892>

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. 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>

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

### **7.1. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:**

Лицензионное программное обеспечение отечественного производства

Kaspersky Anti-Virus

Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства

MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства

7Zip

Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox

Notepad++

Skype

### **7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:**

ЭБС издательства «Лань» <https://e.lanbook.com/>

ЭБС издательства «Юрайт» <https://biblio-online.ru/>

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>

### **7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ**

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

### **7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс  
<http://www.consultant.ru/>

2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».  
<http://www.informio.ru/>



## **8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ**

Не предусмотрено.

## **9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ**

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.