

Методические материалы для обучающихся
по освоению дисциплины (модуля)

Б1.В.ДВ.02.02 Человек и его потребности
наименование дисциплины (модуля)

Направление подготовки /специальность

43.03.02 Туризм
код и наименование направления подготовки /специальности

Направленность (профиль)/
Организация услуг в индустрии туризма

наименование направленности (профиля) /специализации

Составитель – Игнатенко М. В., к.п.н., доцент

Методические материалы для обучающихся по дисциплине (модулю) Б1.В.ДВ.02.02
Человек и его потребности рассмотрены и одобрены на заседании кафедры сервиса и
туризма 16.03.2026 (протокол № 6)

Общие положения

Цель методических материалов по освоению дисциплины (модуля) - обеспечить обучающемуся оптимальную организацию процесса изучения дисциплины (модуля), а также выполнения различных форм самостоятельной работы.

Освоение дисциплины (модуля) осуществляется на аудиторных занятиях и в процессе самостоятельной работы обучающихся. Основными видами аудиторной работы по дисциплине (модулю) являются занятия лекционного и семинарского типа. Конкретные формы аудиторной работы обучающихся представлены в учебном плане образовательной программы и в рабочих программах дисциплин (модулей).

Изучение рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой дисциплины (модуля), ее структурой и содержанием, фондом оценочных средств.

Работая с рабочей программой, необходимо обратить внимание на следующее:

- некоторые разделы или темы дисциплины не разбираются на лекциях, а выносятся на самостоятельное изучение по рекомендуемому перечню основной и дополнительной литературы и учебно-методическим разработкам;
- усвоение теоретических положений, методик, расчетных формул, входящих в самостоятельно изучаемые темы дисциплины, необходимо самостоятельно контролировать с помощью вопросов для самоконтроля;
- содержание тем, вынесенных на самостоятельное изучение, в обязательном порядке входит составной частью в темы текущего контроля и промежуточной аттестации.

Каждая рабочая программа по дисциплине (модулю) сопровождается методическими материалами по ее освоению.

Отдельные учебно-методические разработки по дисциплине (модулю): учебные пособия или конспекты лекций, методические рекомендации по выполнению лабораторных работ и решению задач и т.п. размещены в ЭИОС МАУ.

Обучающимся рекомендуется получить в библиотеке МАУ учебную литературу, необходимую для работы на всех видах аудиторных занятий, а также для самостоятельной работы по изучению дисциплины (модуля).

Виды учебной работы, сроки их выполнения, запланированные по дисциплине (модулю), а также система оценивания результатов, зафиксированы в технологической карте дисциплины (модуля):

Таблица 1 - Технологическая карта текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)
Человек и его потребности
(промежуточная аттестация - зачет)

№	Контрольные точки	Зачетное количество баллов		График прохождения (недели сдачи)
		min	min	
Текущий контроль				
1.	Практические занятия	50	60	По расписанию
2.	Тестовый контроль	10	20	В течение семестра
	ИТОГО	min - 60	max - 80	
Промежуточная аттестация				
	зачет	min – 10	max - 20	В сроки сессии
	ИТОГОВЫЕ БАЛЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ	min - 70	max - 100	

Работа по изучению дисциплины (модуля) должна носить систематический характер. Для успешного усвоения теоретического материала по предлагаемой дисциплине (модулю) необходимо регулярно посещать лекции, активно работать на учебных занятиях, выполнять письменные работы по заданию преподавателя, перечитывать лекционный материал, значительное внимание уделять самостоятельному изучению дисциплины (модуля).

Важным условием успешного освоения дисциплины (модуля) является создание самим обучающимся системы правильной организации труда, позволяющей распределить учебную нагрузку равномерно в соответствии с календарным учебным графиком.

1. Методические рекомендации при работе на занятиях лекционного типа

К занятиям лекционного типа относятся лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации преподавателем.

Лекция представляет собой последовательное изложение преподавателем учебного материала, как правило, теоретического характера. Цель лекционного занятия – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом учебной дисциплины (модуля).

В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации, например, при отсутствии учебников и учебных пособий; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложные для самостоятельного изучения обучающимися.

В ходе проведения занятий лекционного типа необходимо вести конспектирование излагаемого преподавателем материала.

Наиболее точно и подробно в ходе лекции записываются следующие аспекты: название лекции; план; источники информации по теме; понятия, определения; основные формулы; схемы; принципы; методы; законы; гипотезы; оценки; выводы и практические рекомендации.

Конспект - это не точная запись текста лекции, а запись смысла, сути учебной информации. Конспект пишется для последующего чтения и это значит, что формы записи следует делать такими, чтобы их можно было легко и быстро прочитать спустя некоторое время. Конспект должен облегчать понимание и запоминание учебной информации.

Рекомендуется задавать лектору уточняющие вопросы с целью углубления теоретических положений, разрешения противоречивых ситуаций. При подготовке к занятиям семинарского типа, можно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из изученной литературы, указанной в рабочей программе дисциплины (модуля).

Тематика лекций дается в рабочей программе дисциплины (модуля).

2. Методические рекомендации по подготовке и работе на занятиях семинарского типа

Важной составной частью учебного процесса в университете являются занятия семинарского типа. К ним относятся: семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия.

Эффективность этих занятий во многом зависит от качества предшествующих занятий лекционного типа и самоподготовки обучающихся. Занятия семинарского типа проводятся по дисциплинам (модулям), требующим научно-теоретического обобщения литературных источников, и помогают обучающимся глубже усвоить учебный материал, приобрести навыки творческой работы с различными источниками информации.

Планы занятий семинарского типа, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателям на вводных занятиях, в методических указаниях, которые размещаются в ЭИОС МАУ.

Подготовка к занятию семинарского типа включает 2 этапа.

1 этап – организационный. Обучающийся планирует свою работу, которая включает: уяснение задания; подбор рекомендованной литературы; составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки. Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

2 этап - закрепление и углубление теоретических знаний. Включает непосредственную подготовку обучающегося к занятию. Начинать надо с изучения рекомендованной литературы. Необходимо помнить, что на лекционном занятии обычно рассматривается не весь материал, а только его часть. В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на суть основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы обучающийся должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

Различаются четыре типа конспектов:

План-конспект - это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект - это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект - это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект - составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

Практическое занятие - это форма организации учебного процесса, предполагающая выполнение студентами по заданию и под руководством преподавателя одной или нескольких практических работ. И если на лекции основное внимание студентов сосредоточивается на разъяснении теории конкретной учебной дисциплины, то практические занятия служат для обучения методам ее применения. Главной их целью является усвоение метода использования теории, приобретение практических умений, необходимых для изучения последующих дисциплин.

Подготовку к практическому занятию лучше начинать сразу же после лекции по данной теме или консультации преподавателя. Необходимо подобрать литературу, которая рекомендована для подготовки к занятию и просмотреть ее. Любая теоретическая проблема должна быть осмыслена студентом с точки зрения ее связи с реальной жизнью и возможностью реализации на практике.

Семинар. Семинарские занятия предполагают активную работу студентов – выступления с рефератами или докладами, устные ответы на вопросы преподавателя, коллективное обсуждение проблем курса. Тема семинара является общей для всей группы студентов, и каждый должен подготовить ответы на все вопросы, если преподаватель не распределил вопросы для подготовки персонально. Сообщения или доклады, сделанные на семинаре, обсуждаются, студенты выступают с дополнениями и замечаниями. Таким образом, семинары учат студентов умению четко излагать свои мысли, аргументировать свои суждения, вести научную полемику, считаться с точкой зрения оппонентов. Кроме

этого, в ходе семинара выявляются недостаточно понятые и усвоенные вопросы, положения.

При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю.

3. Групповые и индивидуальные консультации

Слово «консультация» латинского происхождения, означает «совещание», «обсуждение».

Консультации проводятся в следующих случаях:

- когда необходимо подробно рассмотреть практические вопросы, которые были недостаточно освещены или совсем не освещены в процессе лекции;
- с целью оказания консультативной помощи в самостоятельной работе (при написании рефератов, эссе, контрольных работ, расчетно-графических работ, выполнении курсовых работ (проектов), подготовке к промежуточной аттестации, участию в конференции и др.);
- если обучающемуся требуется помощь в решении спорных или проблемных вопросов, возникающих при освоении дисциплины (модуля).

Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения. В частности, если затруднение возникло при изучении теоретического материала, то конкретно укажите, что вам непонятно, на какой из пунктов обобщенных планов вы не смогли самостоятельно ответить.

Если же затруднение связано с решением задачи или оформлением отчета о лабораторной работе, то назовите этап решения, через который не могли перешагнуть, или требование, которое не можете выполнить.

4. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Успешное освоение компетенций, формируемых учебной дисциплиной (модуля), предполагает оптимальное использование времени для самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающегося - деятельность, которую он выполняет без непосредственного участия преподавателя, но по его заданию, под его руководством и наблюдением. Обучающийся, обладающий навыками самостоятельной работы, активнее и глубже усваивает учебный материал, оказывается лучше подготовленным к творческому труду, к самообразованию и продолжению обучения.

Самостоятельная работа может быть аудиторной и внеаудиторной. Границы между этими видами работ относительны, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется во время проведения учебных занятий по дисциплине (модулю) по заданию преподавателя. Включает в себя:

- выполнение самостоятельных работ, участие в тестировании;
- выполнение контрольных, практических и лабораторных работ;
- решение задач и упражнений, составление графических изображений (схем, диаграмм, таблиц и т.п.);
- работу со справочной, методической, специальной литературой;
- оформление отчета о выполненных работах;
- подготовка к дискуссии, выполнения заданий в деловой игре и т.д.

Внеаудиторная самостоятельная работа (в библиотеке, в лаборатории МАУ, в домашних условиях, в специальных помещениях для самостоятельной работы в МАУ и т.д.) является текущей обязательной работой над учебным материалом (в соответствии с рабочей программой), которая не предполагает непосредственного и непрерывного руководства со стороны преподавателя.

Внеаудиторная самостоятельная работа может включать в себя:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, практическим занятиям, лабораторным работам и др.) и выполнение необходимых домашних заданий;
- работу над отдельными темами дисциплины (модуля), вынесенными на самостоятельное изучение в соответствии с рабочей программой;
- проработку материала из перечня основной и дополнительной литературы по дисциплине, по конспектам лекций;
- написание рефератов, докладов, эссе, отчетов, подготовка мультимедийных презентаций, составление глоссария и др.;
- подготовку ко всем видам практики и выполнение заданий, предусмотренных их рабочими программами;
- выполнение курсовых работ (проектов) и расчетно-графических работ;
- подготовку ко всем видам текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации, в том числе выполнение и подготовку к процедуре защиты выпускной квалификационной работы;
- участие в исследовательской, проектной и творческой деятельности в рамках изучаемой дисциплины (модуля);
- подготовка к участию в конкурсах, олимпиадах, конференциях, работа в студенческих научных обществах и кружках;
- другие виды самостоятельной работы.

Содержание самостоятельной работы определяется рабочей программой дисциплины (модуля), практики, программой ГИА. Задания для самостоятельной работы имеют четкие календарные сроки выполнения.

Выполнение любого вида самостоятельной работы предполагает прохождение обучающимся следующих этапов:

1. Определение цели самостоятельной работы.
2. Конкретизация познавательной (проблемной или практической) задачи.
3. Самооценка готовности к самостоятельной работе по решению поставленной или выбранной задачи.
4. Выбор адекватного способа действий, ведущего к решению задачи (выбор путей и средств для ее решения).
5. Планирование (самостоятельно или с помощью преподавателя) самостоятельной работы по решению задачи.
6. Реализация программы выполнения самостоятельной работы.
7. Самоконтроль выполнения самостоятельной работы, оценивание полученных результатов.
8. Рефлексия собственной учебной деятельности.

Работа с научной и учебной литературой

Работа с учебной и научной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к контрольным работам, тестированию, зачету.

В процессе работы с учебной и научной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы, которые).

Выбрав нужный источник, следует найти интересующий раздел по оглавлению или алфавитному указателю, а также одноименный раздел конспекта лекций или учебного пособия. В случае возникших затруднений в понимании учебного материала следует

обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным. Необходимо отметить, что работа с литературой не только полезна как средство более глубокого изучения любой дисциплины, но и является неотъемлемой частью профессиональной деятельности будущего выпускника.

Подготовка к тестированию

Цель тестирования - проверка усвоения теоретического материала дисциплины (содержания и объема общих и специальных понятий, терминологии, факторов и механизмов), а также развития учебных умений и навыков.

Выполнение тестовых заданий предоставляет и самим студентам возможность контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Тестовые задания охватывают узловые вопросы теоретических и практических основ по дисциплине (модулю).

При подготовке к тестированию необходимо:

- проработать информационный материал по дисциплине;
- четко выяснить все условия тестирования заранее: сколько тестов будет предложено, сколько времени отводится на тестирование, какова система оценки результатов и т.д.

При прохождении тестирования необходимо:

- внимательно и до конца прочитать вопрос и предлагаемые варианты ответов, выбрать правильные (их может быть несколько);
- в процессе решения желательно применять несколько подходов в решении задания (это позволяет максимально гибко оперировать методами решения, находя каждый раз оптимальный вариант);
- не тратить много времени на «трудный вопрос», переходить к другим тестам, вернувшись к нему в конце;
- оставить время для проверки ответов, чтобы избежать механических ошибок.

Типовые тестовые задания содержатся в фонде оценочных средств учебной дисциплины (модуля).

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 «Человек и его потребности».

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 разновидности.
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 турфирмы»).

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 турфирмы».

5. Методические рекомендации по подготовке обучающегося к промежуточной аттестации

Учебным планом по дисциплине Б1.В.ДВ.02.02 Человек и его потребности предусмотрена следующая форма промежуточной аттестации:
зачет

Промежуточная аттестация направлена на проверку конечных результатов освоения дисциплины (модуля).

При подготовке к зачету целесообразно:

- изучить перечень вопросов и определить, в каких источниках находятся сведения, необходимые для ответа на них;
- прочитать рекомендованную литературу;
- составить краткие конспекты ответов (планы ответов).

При повторении материала нежелательно использовать много книг. Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций. Следует запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие

уяснить их сущность и отличить эти понятия от других. В ходе подготовки обучающимся необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий и реальных профильных проблем. Подготовка должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала. В этот период полезным может быть общение обучающихся с преподавателями по дисциплине на групповых и индивидуальных консультациях.

Подготовку по билету на зачете надо начинать с того, что помнится лучше всего. Однако, готовясь по одному вопросу, на отдельном листе нужно постоянно кратко записывать и те моменты, которые «всплывают» в памяти и по другим вопросам билета.

Во время зачета обучающиеся могут пользоваться программой дисциплины, а также, с разрешения экзаменатора, справочной литературой.

По окончании ответа экзаменатор может задать обучающемуся дополнительные и уточняющие вопросы.

Положительным будет стремление обучающегося изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам.