

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.В.ДВ.02.02 Человек и его потребности

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

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

**Направленность (профиль) Технология и организация туроператорской и
турагентской деятельности**

(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:
ПК-5: Способен применять социально-культурные и здоровьесберегающие технологии в туристском сервисе, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья

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

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-5: Способен применять социально-культурные и здоровьесберегающие технологии в туристском сервисе, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья	<p>ПК-5.1 Демонстрирует знания стандартов туристской индустрии, социально-культурных и здоровьесберегающих технологий, применяемых в туристском сервисе</p> <p>ПК-5.2 Проявляет навыки формирования услуг с учетом различных возможностей когнитивного, эмоционального восприятия, физической мобильности потенциальных потребителей</p> <p>ПК-5.3 Формирует и оценивает программы обслуживания с учетом различий культурных запросов и принципов ЗОЖ</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности; – структуру обслуживания учетом природных и социальных факторов. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности.

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 3 зачетные единицы или 108 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 подготовки	Общее количество часов на СРС	из них – на курсовую работу		
1	2	3	108	16	24	-	40	8		68	-	-	зачет
Итого:		3	108	16	24	-	40	8		68	-	-	зачет

В интерактивных формах часы используются в виде групповых дискуссий, деловых 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	2	-	3	1	-	4	-
Раздел 2. Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли.									
2	Человек в первобытном обществе. Первые цивилизации и «осевое время».	1	-	-	1	1	-	4	-
3	Библия о потребностях человека. Проблема потребностей у мыслителей античности.	1	2	-	3	-	-	4	-
4	Взгляды на потребности в Средние века и в эпоху Возрождения.	1	-	-	1	1	-	4	-
5	Человек и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения. Концепция человека и его потребностей в философии XIX в.	1	-	-	1	-	-	2	-
Раздел 3. Человек в различных аспектах существования.									

Классификации потребностей.									
6	Характеристика индивида. Характеристика личности. Характеристика индивидуальности.	1	2	-	3	1	-	4	-
7	Мотив как цель (предмет удовлетворения потребности). Мотив как побуждение.	1	-	-	1	-	-	4	-
8	Мотивация, обусловленная потребностями личности.	1	2	-	3	1	-	4	-
9	Определение потребностей. Классификации потребностей.	1	2	-	3	1	-	4	-
10	Структурный анализ системы потребностей.	1	-	-	1	-	-	4	-
11	Характеристики потребителя.	1	2	-	3	-	-	4	-
12	Типология личности по К.Г.Юнгу и покупательское поведение.	1	2	-	3	-	-	4	-
13	Типология потребителя.	1	2	-	3	-	-	2	-
Раздел 4. Особенности функционирования сферы услуг.									
14	Классификация услуг.	1	2	-	3	-	-	4	-
15	Рынок услуг.	-	1	-	1	-	-	4	-
16	Общение работника сферы сервиса и клиента.	1	2	-	3	1	-	4	-
17	Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение.	-	1	-	1	-	-	4	-
18	Психология и тактика процесса обслуживания потребителя.	1	2	-	3	1	-	4	-
	Зачет								
	ИТОГО:	16	24	-	40	8	-	68	-

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. Корнеенкова. 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. 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. Коноплёва, Н. А. Сервисология (человек и его потребности): учебное пособие / Н. А. Коноплёва. — 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. Удальцова М. В. Сервисология. Человек и его потребности : [учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по сервисным спец.] / М. В. Удальцова, Е. В. Наумова. - М. : Омега-Л, 2011. - 104, [1] с. : ил. - (Библиотека высшей школы). - Библиогр.: с. 104-105. - ISBN 978-5-370-02113-8[Гриф]

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 ВЕДЕНИЯ 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.