

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Утверждено:  
на заседании кафедры  
туризма, геоурбанистики и экономической  
географии протокол №10 от 25 мая 2017 г.

Согласовано:  
Председатель УМК географического  
факультета

Зав. кафедрой  / Сафиуллин Р.Г.



/Фаронова Ю.В.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Дисциплина «География человека и его потребности»

Базовая часть

**программа бакалавриата**

Направление подготовки  
Направление 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки  
Территориальная организация и управление туристско-рекреационной деятельностью

Квалификация  
Бакалавр

Разработчик (составитель)  
доцент, канд. геогр. наук

 / З.А. Хамедеева

Для приема: 2017 г.

Уфа – 2017 г.

Составитель / составители: к.г.н., доцент Хамадеева З.А., доцент кафедры туризма, геурбанистики и экономической географии

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры протокол № 10 от 25 мая 2017 г.

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры: обновлены перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины, лицензионное программное обеспечение, современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, и изменено название кафедры, протокол №11 от 16 июня 2018 г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Сафиуллин Р.Г./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Сафиуллин Р.Г./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Сафиуллин Р.Г./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры \_\_\_\_\_, протокол № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_ г.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ / Сафиуллин Р.Г./

## Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	5
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	6
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	10
4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	10
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	11
4.3. Рейтинг-план дисциплины	13
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	24
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	24
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	24
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	25

## 1.Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)	Примечание
Знания	Основные составляющие процесса обслуживания; Требования к услугам и обслуживанию потребителей; Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма; Пути увеличения объема и повышения качества предоставляемых услуг.	ОПК-3	
Умения	Излагать и аргументировать собственную точку зрения; Управлять своими действиями и поведением при работе с клиентами; Организовать процесс предоставления услуги на предприятиях туристской индустрии; Использовать новые виды услуг и формы обслуживания для увеличения объема и повышения качества услуг; Воспринимать информацию, обобщать, анализировать.	ОПК-3	
Владения (навыки)	Навыками поиска информации в глобальной сети Интернет; Навыками организации функциональных процессов в сфере обслуживания	ОПК-3	

ОПК-3-способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов;

## **2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «География человека и его потребности» относится к базовой части.

Дисциплина изучается на 2 курсе в 3 семестре.

Для освоения дисциплины необходимы компетенции, сформированные в рамках изучения следующих дисциплин: «Социология», «Территориальная организация социального государства».

Целью учебной дисциплины «География человека и его потребности» является создание системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества являются знакомство с особенностями формирования потребностей человека в концепции развития туристской индустрии, что позволит студентам адекватно оценивать формирование процессов потребностей в условиях рыночной экономики и способствовать максимально эффективно организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.

Освоение компетенций дисциплины необходимы для изучения следующих дисциплин: «Территориальная организация продаж», «Основы деловых коммуникаций», написание выпускной квалификационной работы.

**3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)**

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

**СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

дисциплины «География человека и его потребности» на 3 семестр

очная форма обучения

<b>Вид работы</b>	<b>Объем дисциплины</b>
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	4/144
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	71,2
лекций	36
практических/ семинарских	34
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	1,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	38
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (контроль)	34,8

Форма контроля:

Экзамен 3 семестр

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоёмкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СРС			
1	2	4	5	6	7	8	9	10
1.	<b>Модуль 1. Теоретические положения предмета «География человека и его потребности»</b> Введение в дисциплину «География человека и его потребности»	2	2	-	4	1,2,3,4	1. Система ценностей и ее место в формировании потребностей. 2. Роль и место теории потребностей в современных условиях.	Проверка работы студента на семинарском занятии. Проверка выполнения практической работы Тестирование
2.	Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли	4	4	-	4	1,2,3,4	Закон возвышения потребностей и его учет в сфере туризма. Виды потребностей: осознанная потребность, физиологическая, психологическая, экономическая и социальная потребность.	Проверка работы студента на семинарском занятии. Проверка выполнения практической работы Тестирование
3.	Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей века	2	2	-	4	1,2,3,4	Классификация потребностей (А. Маршал, А.Н. Леонтьев, А. Маслоу, Д. Статт). Потребности биологические и социальные. Исторические вехи глобализации потребления в туризме	Проверка работы студента на семинарском занятии. Проверка выполнения практической работы Тестирование
4.	Концепция потребностей в философии	2	2	-	4	1,2,3,4	Задания для самостоятельной работы 1. Материальные потребности как основа мотивации. Потребности,	Проверка работы студента на семинарском занятии. Проверка выполнения

							<p>доходы и уровень жизни.</p> <p>2. Специфика духовных потребностей. Потребность в созерцании природы.</p> <p>Способы удовлетворения духовных потребностей.</p> <p>3. Противоречия между индивидуальными (личными) и общественными потребностями и пути их разрешения.</p> <p>4. Рутинные и творческие потребности. Потребность в творческой деятельности и ее роль в современном обществе.</p> <p>5. Взаимосвязь потребностей и способностей. Система ценностей, ценностные ориентации и потребности человека.</p>	<p>практической работы</p> <p>Тестирование</p>
5.	<p><b>Модуль 2. Социально-экономическое поведение человека и принятие потребительских решений</b></p> <p>Экономический анализ человеческих потребностей</p>	6	4	-	4	1,2,3,4	<p>дания для самостоятельной работы</p> <p>1. Потребление и проблема развития потребностей человека.</p> <p>2. Потребность в большей этической и социальной ответственности туристского бизнеса.</p> <p>3. Индивидуально-личностные характеристики человека и его поведение как потребителя туруслуг.</p> <p>4. Детерминанты благополучия потребителей туруслуг.</p> <p>5. Законы развития потребностей.</p> <p>Матрица потребностей в туризме.</p>	<p>Проверка работы студента на семинарском занятии.</p> <p>Проверка выполнения практической работы</p> <p>Тестирование</p>



6.	История развития и национальные особенности потребления в России	4	6	-	4	1,2,3,4	1. Классификация видов туристской деятельности и ее связь с классификациями потребностей. 2. Особенности отдельных направлений туристской деятельности по удовлетворению потребностей человека	Проверка работы студента на семинарском занятии. Проверка выполнения практической работы Тестирование
7.	Социально – психологическая концепция потребностей	4	6	-	4	1,2,3,4	Туристская деятельность и культура удовлетворения потребностей.	Проверка работы студента на семинарском занятии. Проверка выполнения практической работы Тестирование
8.	Факторы влияния на потребителей и процесс принятия потребительских решений	2	6	-	4	1,2,3,4	Особенности современного развития туризма.	Проверка работы студента на семинарском занятии. Проверка выполнения практической работы Тестирование
9.	Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей	4	6		4	1,2,3,4	Индивидуальные стили потребительского поведения в сфере туризма.	Проверка работы студента на семинарском занятии. Проверка выполнения практической работы Тестирование
<b>Всего часов:</b>		36	34		36			

#### 4. Фонд оценочных средств по дисциплине

##### 4.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код и формулировка компетенции: ОПК-3 способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.

Этап (уровень) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («Не удовлетворительно»)	3 («Удовлетворительно»)	4 («Хорошо»)	5 («Отлично»)
Первый этап (уровень)	Знать: Основные составляющие процесса обслуживания с учетом специфики территории; Требования к услугам и обслуживанию потребителей; Формы и виды территориальной организации обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма; Пути увеличения объема и повышения качества предоставляемых услуг	Студент не знает: Основные составляющие процесса обслуживания с учетом специфики территории; Требования к услугам и обслуживанию потребителей; Формы и виды территориальной организации обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма; Пути увеличения объема и повышения качества предоставляемых услуг	Студентвыбороч нознает : Основные составляющие процесса обслуживания с учетом специфики территории; Требования к услугам и обслуживанию потребителей; Формы и виды территориальной организации обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма; Пути увеличения объема и повышения качества предоставляемых услуг	Студент в целом знает: Основные составляющие процесса обслуживания с учетом специфики территории; Требования к услугам и обслуживанию потребителей ; Формы и виды территориальной организации обслуживания клиентов на предприятиях индустрии обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма; Пути увеличения объема и повышения качества предоставляемых услуг	Студент знает: Основные составляющие процесса обслуживания с учетом специфики территории; Требования к услугам и обслуживанию потребителей; Формы и виды территориальной организации обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма; Пути увеличения объема и повышения качества предоставляемых услуг
Второй этап (уровень)	Уметь: Излагать и аргументировать собственную точку зрения; Управлять своими действиями и поведением при работе с клиентами;	Студент не умеет: Излагать и аргументировать собственную точку зрения; Управлять своими действиями и поведением при	Студент с погрешностями умеет: Излагать и аргументировать собственную точку зрения; Управлять своими действиями и	Студент в целом умеет: Излагать и аргументировать собственную точку зрения; Управлять своими действиями и	Студент умеет: Излагать и аргументировать собственную точку зрения; Управлять своими действиями и поведением

	Организовать процесс предоставления услуги на предприятиях туристской индустрии; Использовать новые виды услуг и формы обслуживания для увеличения объема и повышения качества услуг; Воспринимать информацию, обобщать, анализировать	работе с клиентами; Организовать процесс предоставления услуги на предприятиях туристской индустрии; Использовать новые виды услуг и формы обслуживания для увеличения объема и повышения качества услуг; Воспринимать информацию, обобщать, анализировать	поведением при работе с клиентами; Организовать процесс предоставления услуги на предприятиях туристской индустрии; Использовать новые виды услуг и формы обслуживания для увеличения объема и повышения качества услуг; Воспринимать информацию, обобщать, анализировать	поведением при работе с клиентами; Организовать процесс предоставления услуги на предприятиях туристской индустрии; Использовать новые виды услуг и формы обслуживания для увеличения объема и повышения качества услуг; Воспринимать информацию, обобщать, анализировать	при работе с клиентами; Организовать процесс предоставления услуги на предприятиях туристской индустрии; Использовать новые виды услуг и формы обслуживания для увеличения объема и повышения качества услуг; Воспринимать информацию, обобщать, анализировать
Третий этап (уровень)	Владеть: Навыками и поиска информации в глобальной сети Интернет; Навыками организации функциональных процессов в сфере обслуживания	Студент не владеет навыками поиска информации в глобальной сети Интернет; Навыками организации функциональных процессов в сфере обслуживания	Студент владеет погрешностями навыками поиска информации в глобальной сети Интернет; Навыками организации функциональных процессов в сфере обслуживания	Студент в целом владеет навыками поиска информации в глобальной сети Интернет; Навыками организации функциональных процессов в сфере обслуживания	Студент владеет навыками поиска информации в глобальной сети Интернет; Навыками организации функциональных процессов в сфере обслуживания

Показатели сформированности компетенции:

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины (для экзамена: текущий контроль – максимум 40 баллов; рубежный контроль – максимум 30 баллов, поощрительные баллы – максимум 10).

Шкалы оценивания:

для экзамена:

от 45 до 59 баллов – «удовлетворительно»;

от 60 до 79 баллов – «хорошо»;

от 80 баллов – «отлично».

#### 4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы

**формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.  
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений,  
навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования  
компетенций**

Этапы освоения	Результаты обучения	Компетенция	Оценочные средства
Знания			
	<p>Основные составляющие процесса обслуживания; Требования к услугам и обслуживанию потребителей; Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма; Пути увеличения объема и повышения качества предоставляемых услуг.</p>	ОПК-3	<p>Проверка работы студента на семинарском занятии. Проверка выполнения практической работы Тестирование</p>
Умения			
	<p>Излагать и аргументировать собственную точку зрения; Управлять своими действиями и поведением при работе с клиентами; Организовать процесс предоставления услуги на предприятиях туристской индустрии; Использовать новые виды услуг и формы обслуживания для увеличения объема и повышения качества услуг; Воспринимать информацию, обобщать, анализировать.</p>	ОПК-3	<p>Проверка работы студента на семинарском занятии. Проверка выполнения практической работы Тестирование</p>
Владения (навыки)			
	<p>Навыками поиска информации в глобальной сети Интернет; Навыками организации функциональных процессов в сфере обслуживания</p>	ОПК-3	<p>Проверка работы студента на семинарском занятии. Проверка выполнения практической работы Тестирование</p>

**4.3 Рейтинг-план дисциплины**  
География человека и его потребности

направление 43.03.02 Туризм  
курс 2, семестр 3

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
<b>Модуль 1</b>				
<b>Текущий контроль</b>				
1 проверка выполнения практической работы и работы студента на семинарском занятии	5	4	0	20
<b>Рубежный контроль</b>				
выполнение теста	1 балл, 15 вопросов	1	0	15
<b>Модуль 2</b>				
<b>Текущий контроль</b>				
1 проверка выполнения практической работы и работы студента на семинарском занятии	5	4	0	20
<b>Рубежный контроль</b>				
выполнение теста	1 балл, 15 вопросов	1	0	15
<b>Поощрительные баллы</b>				
1. Студенческая олимпиада				5
2. Публикация статей				5
<b>Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)</b>				
Посещение лекционных занятий			0	-6
Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			0	-10
<b>Итоговый контроль</b>				
2. Экзамен (тестирование)	2 балла, 15 вопросов	1	0	30

## Экзаменационные билеты

Структура экзаменационного билета: экзаменационный билет состоит из тестовых вопросов.

Образец экзаменационного билета:

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет Географический

Кафедра Туризма, георбанистики и экономической географии

### ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

по дисциплине

География человека и его потребности

1. Бытие - это реальность, существующая объективно, независимо от (...) человека.
  1. воли
  2. сознания
  3. познания
  4. состояния
  5. мировоззрения
2. Дух - это нематериальное начало бытия. В философии идеализма дух -(...)
  1. первоначало мира
  2. душа человека
  3. сознание человека
  4. природа
3. Сознание - это свойство мозга, состоящее в способности к (...) и предвидении их последствий, к контролю и управлению поведением личности, отдаванию себе отчета в том, что происходит как во окружающем, так и в своем собственном внутреннем мире
  1. преобразованию мира
  2. самореализации
  3. мысленному построению действий
  4. взаимопониманию
4. Наличие у человека активности сознания, направленной на (...) ~ вот, что принципиально отличает сознание человека от сознания животных.
  1. удовлетворение потребностей
  2. преобразование природы
  3. выполнение действий культового порядка
  4. общественную деятельность
5. Как представляет сущность человека христианская философия?
  1. во всем подобен Богу
  2. является тварью наравне с другими
  3. противоположен Богу
  4. имеет раздвоенную сущность - духовную и материальную
6. Потребность - это недостаток, нужда в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности и развития организма, (...), социальной группы, общества в целом.
  1. человеческой личности

2. окружающей среды
  3. физической силы
  4. интеллекта
7. Потребности всегда выступают внутренним побудителем (...) человека, социальной группы и общества.
1. честолюбия
  2. альтруизма
  3. активности
  4. души
8. Потребности человека в отличие от потребностей животного содержат (...) составляющую.
1. духовную
  2. эмоциональную
  3. материальную
  4. глобальную
9. Потребность всегда является фундаментальной причиной всякой
1. активности
  2. деятельности
  3. духовности
  4. бездуховности
10. Потребность есть свойство всего живого, выражающее первоначальную, исходную форму его активного, избирательного отношения к условиям (...).
1. внешней среды
  2. эксперимента
  3. прогресса
  4. развития экономики
11. К чему ведет обострившаяся до крайности и неудовлетворенная потребность ?
1. к возрастанию активности организма
  2. к снижению активности организма
  3. к появлению новых возможностей
  4. к гибели организма или разрушению личности
12. Структура акта деятельности в развернутом виде включает следующие элементы: субъект (отдельный индивид, группа людей или общество в целом), цель, условия, средство, предмет, действие, (...).
1. потребность
  2. достижение
  3. результат
  4. система
13. Возвышение потребностей в условиях рыночной экономики представляет собой процесс, регулируемый (...).
1. экономическими законами
  2. традициями
  3. государством
  4. интересами и ценностями
14. Манипулирование сознанием - это скрытое управление, которое проводится (...).
1. с согласия адресата
  2. помимо воли адресата
  3. с санкции прокурора
  4. без санкции прокурора
15. В области управления потребностями современного человека одним из наиболее действенных способов воздействия на сознание является (...).

1. гипноз
2. государственная пропаганда
3. система образования
4. реклама

Заведующий кафедрой экономической географии  
д.г.н., профессор Сафиуллин Р.Г.



Максимальное количество баллов равно 30. Правильный ответ оценивается в 2 балла. Всего 15 тестовых вопросов

К экзаменационному билету прилагается форма ответа на тестовые вопросы.  
Пример.

Министерство образования и науки Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Башкирский государственный университет»

Факультет Географический

Кафедра Туризма, георбанистики и экономической географии

Форма ответа на тестовые вопросы

Студент \_\_\_\_\_ (Фамилия И.О., гр. \_\_\_)

№ вопроса	№ ответа на вопрос
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	

**Ответы на тесты и процедура оценивания**  
**(Балл за правильный ответ.Итоговая сумма баллов)**

№ вопроса	№ ответа на вопрос	Балл за правильный ответ
1		2
2		2
3		2



4		2
5		2
6		2
7		2
8		2
9		2
10		2
11		2
12		2
13		2
14		2
15		2
		сумма баллов 30

Перевод оценки из 100-балльной в четырехбалльную производится следующим образом:

- отлично – от 80 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов);
- хорошо – от 60 до 79 баллов;
- удовлетворительно – от 45 до 59 баллов;
- неудовлетворительно – менее 45 баллов.

#### **Вопросы для подготовки к тестированию**

1. Человек как предмет познания
2. Основные понятия теории потребностей
3. Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли
4. Человек в различных аспектах существования. Индивид, личность, индивидуальность
5. Мотив как цель (предмет удовлетворения потребности)
6. Понятие потребностей и их классификация
7. Определение потребностей
8. Классификации потребностей
9. Структурный анализ системы потребностей
10. Модели поведения потребителя
11. Характеристики потребителя
12. Типология личности по К.Г.Юнгу и покупательское поведение
13. Типология потребителя
14. Особенности функционирования сферы услуг
15. Классификация услуг
16. Рынок услуг
30. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей
31. Общение работника сферы сервиса и клиента
32. Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворения
33. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя

#### **Тестирование Модуль 1**

1. Потребность - это недостаток, нужда в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности и развития организма, (...), социальной группы, общества в целом.

1. человеческой личности
  2. окружающей среды
  3. физической силы
  4. интеллекта
2. Потребности всегда выступают внутренним побудителем (...) человека, социальной группы и общества.
1. честолюбия
  2. альтруизма
  3. активности
  4. души
3. Потребности человека в отличие от потребностей животного содержат (...) составляющую.
1. духовную
  2. эмоциональную
  3. материальную
  4. глобальную
4. Потребность всегда является фундаментальной причиной всякой
1. активности
  2. деятельности
  3. духовности
  4. бездуховности
5. Мера материальности или духовности потребности, степень ее обобщенности, приземленность или возвышенность определяются не только человеком - носителем этих потребностей, но и свойствами (...).
1. окружающей среды
  2. объекта потребности
  3. вещей
  4. общественных отношений
6. Потребность есть свойство всего живого, выражающее первоначальную, исходную форму его активного, избирательного отношения к условиям (...).
1. внешней среды
  2. эксперимента
  3. прогресса
  4. развития экономики
7. Потребности живого организма - это, прежде всего, потребности
1. культурные
  2. духовные
  3. материальные
  4. биологические
8. К чему ведет обострившаяся до крайности и неудовлетворенная потребность?
1. к возрастанию активности организма
  2. к снижению активности организма
  3. к появлению новых возможностей
  4. к гибели организма или разрушению личности
9. Эволюция (...) жизни обусловлена, в конечном счете, возникновением новых и новых потребностей.
1. биологической
  2. общественной

3. семейной
4. природной
10. Удельный вес материальных потребностей в современном мире
  1. остается неизменным
  2. неуклонно растет
  3. падает
  4. циклически меняется
11. Один из путей решения проблемы заполнения духовного вакуума российского общества состоит в формировании в общественном сознании новых представлений, прежде всего, о (...) ценностях.
  1. культурных
  2. духовных
  3. материальных
  4. экономических
12. Существует связь между реальным жизненным положением человека и (...) этого положения
  - 1.видимостью
  - 2.восприятием
  - 3.объяснением
  - 4.проявлением
13. Потребности человека носят общественный характер, они (...)
  1. абсолютны
  2. справедливы
  3. относительны
  4. изменчивы
14. Жизнедеятельность организма, основанная на удовлетворении даже самых элементарных потребностей, включает в себя элемент (...).
  1. избирательности
  2. относительности
  3. причинности
  4. неизбежности
15. Любая общественная потребность является, как правило, (...).
  1. суммой потребностей индивидов
  2. результатом реальных противоречий в жизни общества
  3. потребностью господствующих классов

## **Модуль 2**

1. Техника - это орудия, инструменты труда и любые (...), созданные человеком и используемые для преобразования окружающей среды, выступающие как средства труда для создания других средств производства и предметов, необходимых для удовлетворения различных потребностей.
  1. идеи
  2. искусственные устройства (артефакты)
  3. природные образования
  4. общественные отношения
2. Существует два вида технологий: (...) и современная.
  1. традиционная
  2. передовая
  3. отсталая

4. кустарная
3. Индустриальное общество характерно резким, по сравнению со всеми предыдущими эпохами, возрастанием (...).
  1. социальной напряженности
  2. материальных потребностей
  3. духовных потребностей
  4. населения
4. Доктрина протестантской церкви (...) ограничения теологического порядка в отношении безудержного обогащения и приверженности к материальным благам
  1. ужесточает
  2. снимает
  3. отрицает
  4. вводит
5. С падением религиозного сознания в Западной Европе, в системе ценностей преобладающее значение приобретают (...), а духовные ценности отодвигаются на задний план.
  1. социальные учения
  2. материальные ценности
  3. государственные интересы
  4. интересы церкви
6. Духовное состояние общества в период роста и последующего господства капитализма ярко показано в (...)
  1. «Городе солнца»
  2. «Утопии»
  3. «Приключениях Гулливера»
  4. «Манифесте Коммунистической партии»
7. Спусковой механизм, вызвавший резкое изменение (...) ^ период становления индустриального общества состоит в переходе массового сознания людей от религиозно-мистического к атеистическому.
  1. динамики потребностей
  2. структуры общества
  3. производственных отношений
  4. уровня научных знаний
8. Главная причина кризисов капиталистического производства в 19 и начале 20 веков состоит в (...).
  1. стремлении буржуазии к наживе
  2. нарушении равновесия между производством и потреблением
  3. массовом обнищании
  4. отсутствии экономических законов
9. Одна из составляющих стабильности общества основывается на понимании того, что потребности нужно не только стимулировать и регулировать, но и обеспечить возможность их удовлетворения для (...).
  1. большинства членов общества
  2. господствующей группы
  3. армии и полиции
  4. государственной власти

10. Все потребности современного человека, как правило, удовлетворяются посредством торговли товарами и услугами, а формирование и стимулирование потребностей осуществляется посредством (...), а так же иных способов управления сознанием человека.

1. убеждения
2. принуждения
3. научных исследований
4. открытой и скрытой рекламы

11. Манипулирование сознанием - это скрытое управление, которое проводится (...).

1. с согласия адресата
2. помимо воли адресата
3. с санкции прокурора
4. без санкции прокурора

12. В области управления потребностями современного человека одним из наиболее действенных способов воздействия на сознание является (...).

1. гипноз
2. государственная пропаганда
3. система образования
4. реклама

13. Основная идея действенной рекламы состоит в том, чтобы, во-первых, внушить человеку, что у него имеется (...)? и, во-вторых, убедить его, что продается не товар или услуга, а продается удовлетворение потребности.

1. достаточно денег для покупки товара
2. потребность в данном товаре или услуге
3. масса личных достоинств

14. Излюбленная мишень воздействия создателей рекламы -(...) человека.

1. сознание
2. мировоззрение
3. подсознательная сфера
4. самолюбие

15. Реклама предлагает не только товар, а (...), к которому человек может приблечься.

1. привлекательный образ жизни
2. иллюзию богатства
3. счастье
4. мироощущение

**Критерии оценки: 1 правильно выполненное задание 1 балл. Максимальное количество баллов 15**

### **Практические работы**

Практическая работа № 1. Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли

Цель задания: Изучить основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли

Практическая работа № 2. Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей века

Цель задания: Изучить основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей века.

Практическая работа № 3. Концепции потребностей в философии

Цель задания: Изучить основные концепции потребностей в философии.

Практическая работа № 4. Экономический анализ человеческих потребностей

Цель задания: Исследовать процесс проведения экономического анализа человеческих потребностей.

Практическая работа № 5 История развития и национальные особенности потребления в России.

Цель задания: изучить историю развития и национальные особенности потребления в России.

Практическая работа № 6. Социально – психологическая концепция потребностей

Цель задания: Изучить Социально – психологическую концепцию потребностей.

Практическая работа № 7. Факторы влияния на потребителей и процесс принятия потребительских решений

Цель задания: изучить факторы влияния на потребителей и процесс принятия потребительских решений.

Практическая работа № 8. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей.

Цель задания: Проанализировать структуру сервисной деятельности и удовлетворение потребностей.

### **Вопросы для обсуждения на семинаре**

1. Основные понятия теории потребностей. Потребности и сервисная деятельность.
2. Классификации потребностей.
3. Человек и потребности в первобытном обществе.
4. Потребности в эпоху первых цивилизаций и в «осевое время». Библия о потребностях человека.
5. Проблема потребностей у мыслителей античности.
6. Представление о потребностях человека в Средние века и в эпоху Возрождения.
7. Взгляды на человека и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения.
8. Концепция человека и потребностей в философии XIX века.
9. Подходы к проблеме человека в XX веке: социальный дарвинизм, фрейдизм и неофрейдизм.
10. Подходы к проблеме человека в XX веке: синтетическая теория эволюции, трудовая теория антропосоциогенеза, антропный принцип.
11. Подходы к проблеме человека в XX веке: русский космизм, экзистенциализм, гуманистический психоанализ.
12. Представления о человеке в истории науки: что мы можем взять из них сегодня?
13. Человек и его место в мире. Мировоззренческие основания теории потребностей.
14. Человек как социальное существо. Соотношение социального и биологического в обществе.

15. Биологические и социальные потребности.
16. Материальные и духовные потребности.
17. Индивидуальные и общественные потребности.
18. Рутинные и творческие потребности.
19. Потребности и способности.
20. Потребности и система ценностей.
21. Производство и потребление: взгляд на потребности человека с точки зрения экономики.
22. Экономическое развитие общества и исторические типы потребления.
23. История развития и национальные особенности потребления в России.
24. Потребление в современной России: воздействие социальных и природных факторов на сервисную деятельность.
25. Физиологические потребности и потребность в безопасности.
26. Потребность в любви и принадлежности к социальной группе. Потребность в уважении.
27. Потребность в смысле жизни и самоактуализации (по работам А. Маслоу и К. Обуховского).
28. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей. Методы сервисной деятельности.

#### **Критерии оценки практической работы студента**

Вид работы, структура работы	Баллы
Студент представил практическую работу, в которой выполнены все задания	2 балла
Студент представил практическую работу, в которой не выполнены 3 задания	1 балл
Студент представил практическую работу, в которой выполнено 1 задание	0 баллов

#### **Критерии оценивания семинара**

Вид работы, структура работы	Баллы
Студент выступил на семинаре, представил ответы на все вопросы семинарского занятия	2
Студент выступил на семинаре, не ответил на 2 вопроса семинара.	1
Студент не выступил на семинаре, не представил ответы в письменном или компьютерном видах на вопросы семинарского занятия	0

## 5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

#### Основная литература:

1. Меликян, О.М. Поведение потребителей : учебник / О.М. Меликян. - 4-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. - 280 с. : ил. - Библиогр.: с. 237-239. - ISBN 978-5-394-01043-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453281>

2. Святохина, Г.Б. Философия: Философия человека, общества, истории и культуры : учебное пособие / Г.Б. Святохина ; Министерство образования и науки РФ, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2013. - 124 с. - Библиогр.: с. 94-95. - ISBN 978-5-88469-562-7 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272508>

#### Дополнительная литература:

3. Ильиных, И.А. Экология человека : учебное пособие / И.А. Ильиных. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 299 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-3761-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429414>

4. Сбоева, И.А. Поведение потребителей : учебное пособие / И.А. Сбоева ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 128 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1900-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483710> (10.02.2019).

### 5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

1. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» - <https://elib.bashedu.ru/>
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
4. Научная электронная библиотека - [elibrary.ru](http://elibrary.ru) (доступ к электронным научным журналам) - [https://elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp)
5. Электронный каталог Библиотеки БашГУ - <http://www.bashlib.ru/catalogi/>
6. Электронная библиотека диссертаций РГБ - <http://diss.rsl.ru/>
7. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования SCOPUS - <http://www.gpntb.ru>.
8. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования WebofScience - <http://www.gpntb.ru>

#### Программное обеспечение:

1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
2. Microsoft Office Standard 2013. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.



**6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p><b>1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа:</b> аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p><b>2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа:</b> аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p><b>3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций:</b> аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p><b>4. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации:</b> аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p><b>5. Помещения для самостоятельной работы:</b> аудитория № 704/1 (гуманитарный корпус); абонемент №8 (читальный зал) (ауд. 815И, гуманитарный корпус)</p> <p><b>6. Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования:</b> помещение № 817И (гуманитарный корпус)</p>	<p align="center"><b>Аудитория № 812И</b></p> <p>Учебная мебель, доска Проектор Casio XJ-V2 Проекционный экран с электроприводом LumienMasterControl(LMC-100107)128x171см Ноутбук Samsung R530 &lt;NP-R530-JS03&gt; Pent</p> <p align="center"><b>Аудитория № 704/1</b></p> <p>Учебная мебель, доска, персональные компьютеры: Процессор Thermaltake, Intel Core 2 Duo Монитор Acer AL1916W , Window Vista Мышь Logitech (4шт.), Монитор 19" LG L1919S BF Black (LCD&lt;TFT,8ms, 1280*1024,250кд/м,1400:1,4:3 D-Sub), Процессор InWin, Intel Core 2 Duo, Монитор Flatron 700, Процессор «Калмас», Монитор Samsung MJ17ASKN/EDC, Процессор «Intel Inside Pentium 4», клавиатура (4 шт.)</p> <p align="center"><b>Абонемент №8 (читальный зал)</b></p> <p>Учебная мебель, компьютеры в сборе (системный блок Powercool/Ryzen 3 2200G (3.5)\ 8Gb\ A320M \HDD 1Tb\ DVD-RW\450W\ Win10 Pro\ Кл-па USB\ Мышь USB\ LCD Монитор 21,5"- 3 шт.)</p> <p align="center"><b>Помещение № 817И</b></p> <p>Мебель, учебно-наглядные пособия, мультимедиа-проекторы Mitsubishi XD208U, XGA, 3000 ANSI (4 шт.), мультимедиа-проектор Sanyo SU 70, ноутбуки Samsung R530 &lt;NP-R530-JS03&gt;Pent, нетбук Acer eMachines eME250-01G16i Atom, (2 шт.), экраны на штативе 180x180см Спектра (4 шт.)</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.</p> <p>2. Microsoft Office Standard 2013. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.</p>