

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:  
Декан естественно-географического  
факультета

  
С.В. Жеглов  
«29» июня 2017 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **Человек и его потребности**

Уровень основной профессиональной образовательной программы:  
бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки: Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг

Форма обучения: очная

Сроки освоения ОПОП: 4 года - нормативный

Факультет: естественно-географический

Кафедра: общей психологии

Рязань, 2017

## **ВВОДНАЯ ЧАСТЬ**

### **1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

Целями освоения дисциплины «Человек и его потребности» является формирование у студентов компетенций в области системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования потребностей, методах удовлетворения потребностей в туристском продукте.

### **2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА**

2.1. Учебная дисциплина «**Человек и его потребности**» относится к базовой части Блока **1. Б1.Б.10**.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- История

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Маркетинг в туристской индустрии
- Технология продаж
- Этикет и обычаи народов
- Конфликтология
- Реклама в туризме
- Сервисная деятельность в туризме

## 2.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК) (общепрофессиональных - ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Номер/индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	2	3	4	5	6
1.	ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Структуру личности; особенности конструктивного сотрудничества в команде	Работать в команде с учетом толерантного отношения к гетерогенным группам	Навыками организации совместной деятельности в гетерогенных группах
2	ОПК-3	способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности	Использовать способы организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности	Владеть навыками организации процесса обслуживания потребителей или туристов с учетом знаний психологии личности
3	ПК-13	Способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	Способы организации общения с потребителем туристского продукта с учетом знаний психологии личности	Использовать способы организации общения с потребителем туристского продукта с учетом знаний психологии личности	Владеть навыками организации общения с потребителем туристского продукта с учетом знаний психологии личности

## 2.5 Карта компетенций дисциплины.

**КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ: <b>Человек и его потребности</b>					
Цель дисциплины		Целью освоения учебной дисциплины « <b>Человек и его потребности</b> » является формирование у студентов компетенций в области системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования потребностей, методах удовлетворения потребностей в туристском продукте.			
В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие					
Общекультурные компетенции:					
КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
ИНДЕКС	ФОРМУЛИРОВКА				
ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	В соответствии с направлением подготовки: 1) знать структуру личности; особенности конструктивного сотрудничества в команде; 2) уметь работать в команде с учетом толерантного отношения к гетерогенным группам 3) владеть навыками организации совместной деятельности в гетерогенных группах	Лекции, практические работы (семинары), самостоятельная работа с рекомендованными источниками информации	реферат, опрос, экзамен	<b>Пороговый:</b> знает структуру личности; особенности конструктивного сотрудничества в команде;  <b>Повышенный</b> умеет организовать работу в команде с учетом толерантного отношения к членам гетерогенной группы
Общепрофессиональные компетенции					
ОПК-3	способность организовать процесс обслуживания потребителей (или) туристов и	В соответствии с направлением подготовки: 1) знать особенности личности потребителей и (или) туристов	Лекции, практические работы (семинары), самостоятельная работа с рекомендованными источниками информации	реферат, опрос, экзамен	<b>Пороговый</b> знает особенности личности потребителей и (или) туристов  <b>Повышенный</b> может использовать знания

		<p>2) уметь использовать знания особенности личности потребителей и (или) туристов в организации процесса обслуживания;</p> <p>3) владеть способами организации процесс обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом знаний психологии личности</p>			особенностей личности потребителей и (или) туристов в организации процесса обслуживания
--	--	--	--	--	---

**Профессиональные компетенции**

<b>ПК-13</b>	Способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	<p>В соответствии с направлением подготовки:</p> <p>Знать способы организации общения с потребителем туристского продукта с учетом знаний психологии личности</p> <p>Уметь использовать способы организации общения с потребителем туристского продукта с учетом знаний психологии личности</p> <p>Владеть навыками организации общения с потребителем</p>	Лекции, практические работы (семинары), самостоятельная работа с рекомендованными источниками информации	реферат, опрос, экзамен	<p><b>Пороговый</b></p> <p>Знает способы организации общения с потребителем туристского продукта с учетом знаний психологии личности</p> <p><b>Повышенный</b></p> <p>может использовать способы организации общения с потребителем туристского продукта с учетом знаний психологии личности</p>
--------------	--	--	--	-------------------------	---

		туристского продукта с учетом знаний психологии			
--	--	---	--	--	--

## ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

### 1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		№ 2	часов
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	36	36	
<b>В том числе:</b>			
<b>Лекции (Л)</b>	18	18	
<b>Практические занятия (ПЗ)</b>	18	18	
Самостоятельная работа студента в семестре:	36	36	
Конспектирование и реферирование литературы, проработка конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой, подготовка к работе на семинаре.	18	18	
Подготовка рефератов	5	5	
Подготовка к опросу на практическом занятии	7	7	
Аннотирование книг, статей.	6	6	
СРС в сессию:	36	36	
Вид промежуточной аттестации	<b>зачет (З)</b>		
	<b>экзамен (Э)</b>	<b>экзамен</b>	<b>экзамен</b>
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	108	108
	зач. ед.	3	3

### 2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>1</b>	Комплексный подход к исследованию человека как целостности.	<p>Многообразие подходов к изучению человека. Человек как продукт биологической эволюции. Человек как субъект и объект исторического процесса. Человек как основная производительная сила общества, человек как субъект труда. Человек как субъект познания. Человек как субъект коллективного управления. Дифференциация научных дисциплин, изучающих человека. Становление системы человекознания. Человекознание как система теоретического и практического знания. Концепция «человековедения» Б.Г. Ананьева. Человек в первобытном обществе. Библия о потребностях человека.</p>

		<p>Проблема человека в космоцентрической философии Древней Греции. Проблема человека и его потребностей у мыслителей античности.</p> <p>Двойственная природа человека в средневековой философии теоцентризма: человек как образ и подобие Божье, человек как разумное животное.</p> <p>Проблема души и тела.</p> <p>Человек в антропоцентрической философии эпохи Возрождения.</p> <p>Человек и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения. Классическая политэкономия о потребностях и потреблении (А. Смит, Д. Рикардо). Проблема человека в классической немецкой философии. Двойственная природа человека, понятие свободы в учении Канта. Деятельная природа человека (Шеллинг). Роль труда в становлении человека (Гегель). Антропологический материализм Л. Фейербаха. Марксистская философия о человеке.</p> <p>Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX века. Экзистенциальное понимание человека (К. Ясперс, М. Хайдеггер, А. Камю).</p> <p>Русские мыслители о человека и его потребностях.</p> <p>Значение изучения представлений о человеке в истории науки.</p> <p>Биологическая эволюция и проблема происхождения человека. Эволюционная теория Ч. Дарвина.</p> <p>Место и роль человека в природном универсуме. Соотношение социального и биологического в человеке. Понимание человека как биологического природного существа (французский материализм). Понимание человека как исключительно социальное существо. Представления о человеке как биосоциальном, или социально-биологическом существе. Концепция целостной (интегральной) социальной природы человека.</p>
2	Потребности человека	<p>Потребность как универсальное свойство живых систем и как основа процессов мотивации.</p> <p>Потребность как внутренний побудитель активности. Природа человеческих потребностей. Понимание потребности как нужды. Потребность как предмет удовлетворения нужды. Потребность как ценность. Потребность как необходимость. Потребность как состояние. Потребность личности как системная реакция. Этапы формирования потребности личности.</p> <p>Доминирующие потребности в различные</p>



			<p>возрастные периоды.</p> <p>Теории потребностей. Генри А. Мюррей и его концепция «потребность - личность». Абрахам Маслоу и иерархическая теория потребностей. Проблема мотивации и потребностей в психоанализе.</p> <p>Закон возвышения потребностей.</p> <p>Проблема мотивации в психологии деятельности. Опредмечивание потребностей как принцип развития мотивов.</p> <p>Характеристика мотива. Сущность мотива. Функции мотива. Осознаваемость мотива.</p> <p>Виды мотивационных образований. Мотивационные состояния. Мотивационная установка. Влечения, желания, хотения. Склонность. Привычки. Интересы.</p> <p>Направленность личности. Ценности и нормы как мотивационные образования. Мотивационные свойства личности.</p> <p>Мотивация как процесс. Внутреннеорганизованная и внешнеорганизованная мотивация.</p> <p>Мотивация и эффективность деятельности. Мотивационный потенциал различных видов стимуляции.</p> <p>Патология и мотивация.</p> <p>Методы изучения потребностей, мотивации и мотивов.</p> <p>Специфика мотивационной сферы человека. Социальная детерминированность и опосредствованность интеллектом мотивации человека. Основные этапы развития мотивационно-потребностной сферы человека.</p> <p>Иерархическое строение мотивационной сферы личности. Факторы, определяющие иерархизацию мотивов: осознание собственных возможностей и объективных условий их достижения.</p> <p>Проблема психологического здоровья человека в свете теории удовлетворения потребностей.</p>
3	Классификация потребностей.		<p>Классификации потребностей в психологии. Классификации мотивов.</p> <p>Классификация потребностей в философии: естественные (витальные) потребности.</p> <p>Проблема базовых и вторичных потребностей человека.</p> <p>Общая характеристика базовых, витальных потребностей личности.</p> <p>Потребность в оптимальной температуре. Потребность в кислороде. Потребность во сне. Потребность в сенсорных раздражителях.</p> <p>Потребность в пище и воде. Потребность в размножении.</p>

			<p>Индивидуальные психофизиологические особенности человека как основа его запросов и потребностей.</p> <p>Познавательная потребность. Потребность в социальном познании. Научное познание и его особенности. Потребность во внеучебном познании. Потребность в новых информационных технологиях и виртуальная реальность. Потребность в образовании.</p> <p>Возрастные особенности познавательной мотивации.</p> <p>Потребность в общении. Аттракция и аффилиация. Потребности в межличностных отношениях. Потребность в общении и обособлении. Потребность в принадлежности. Любовь и дружба. Возрастные особенности мотивации общения.</p> <p>Эстетическая потребность. Эстетическая потребность как побудительное начало создания и освоения эстетических ценностей.</p> <p>Потребность в безопасности.</p> <p>Потребность в рефлексии, познании, самопознании, саморазвитии.</p> <p>Потребность в активном отдыхе. Туризм. Рекреационные потребности. Удовлетворение рекреационных потребностей как мотивированная активность личности.</p>
4		<p>Экономический анализ человеческих потребностей.</p>	<p>Экономическое развитие общества и основные типы потребления. История развития и национальные особенности потребления в России.</p> <p>Потребление в современной России: воздействие социальных и природных факторов на сервисную деятельность. Взаимосвязь потребностей со спросом.</p> <p>Потребление и проблема развития потребностей человека. Влияние потребительства на динамику потребностей.</p> <p>Потребность – стимул развития производства. Роль взаимоотношения процесса производства и процесса потребления при формировании потребностей человека. Единство производства и человеческих потребностей. Удовлетворение потребностей как процесс потребления.</p> <p>Производство и формирование новых потребностей.</p> <p>Покупатели и потребители товаров и услуг. Понятие «Поведение потребителя». Психология потребителя. Культура потребления. Потребительское самосознание. Эволюция поведения потребителей. Теория потребительского поведения.</p> <p>Потребитель в контексте его окружения,</p>

			<p>сегментация рынка.  Мотивация потребления товаров и услуг.  Ресурсы потребителей.  Иррациональное потребительское поведение.  Методы изучения поведения потребителей.  Степень удовлетворения ожиданий потребителя.  Измерение степени удовлетворения потребителей с помощью опросов.</p>
	5	<p>Место и роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.</p>	<p>Сервис и сервисная деятельность. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей.  Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса (методы эксплуатационно-технологической, производственно-управленческой, проектно-конструкторской, экспертно-аудиторской, научно-исследовательской деятельности в сервисе).  Понятие оптимальной инфраструктуры обслуживания. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.  Общение работника сферы сервиса и клиента как основа удовлетворения потребностей.  Качество услуг, ожидания потребителей и их удовлетворение.</p>

## 2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)					Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестрам)
			Л	ЛР	ПЗ/С	СРС	всего	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
2	1	Комплексный подход к исследованию человека как целостности.	3		3	7	13	1-3 неделя Устный опрос
	2	Потребности человека	5		5	7	17	4-7 неделя Устный опрос Защита рефератов
	3	Классификация потребностей.	3		3	7	13	8-11 неделя Устный опрос
	4	Экономический анализ человеческих потребностей.	4		4	7	15	12-14 неделя защита реферата Устный опрос

	5	Место и роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.	3		3	8	14	15-18 неделя Защита реферата
							36	<b>ЭКЗАМЕН</b>
		<b>ИТОГО</b>	18		18	36	108	

2.3. Лабораторный практикум *не предусмотрен*

2.4. Примерная тематика курсовых работ *не предусмотрены.*

### 3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

#### 3.1. Виды СРС

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
1	2	3	4	5
2	1.	Комплексный подход к исследованию человека как целостности.	Реферирование литературы (1 час), подготовка к работе на семинаре ( 2 часа). Проработка конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой ( 4 часа).	7
	2.	Потребности человека	Конспектирование, реферирование литературы ( 2 часа). подготовка к работе на семинаре (3 часа). Подготовка реферата ( 2 часа)	7
	3	Классификация потребностей.	Конспектирование и реферирование литературы (2 часа). Дополнение конспекта рекомендованной литературой, подготовка к опросу ( 2 часа). Аннотирование книг, статей ( 3 часа).	7
	4	Экономический анализ человеческих потребностей.	Конспектирование и реферирование литературы (2 часа). Дополнение конспекта рекомендованной литературой, подготовка к опросу ( 2 часа). Подготовка реферата ( 3 часа).	7
	5	Место и роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.	Конспектирование и реферирование литературы (2 часа). Дополнение конспекта рекомендованной литературой, подготовка к опросу ( 3 часа). Аннотирование книг, статей ( 3 часа).	8
<b>Итого час.</b>				36

### 3.2. График работы студента

Семестр № 2\_\_

Форма оценочного средства*	Условное обозначение	Номер недели																		
		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
Устный опрос	Уст.о.		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Защита рефератов	З.р.					+			+					+		+		+		+

### 3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

#### *Список учебно-методической литературы для самостоятельной работы студентов по дисциплине*

1. Алешина И. В. Поведение потребителей [Текст] : учебник / И. В. Алёшина. - М. : Экономика, 2006. - 525 с.
2. Драганчук, Л. С. Поведение потребителей [Текст] : учебное пособие / Л. С. Драганчук. М. : ИНФРА-М, 2011. - 192 с.
3. Романович Ж. А. Сервисная деятельность [Текст] : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. М. : Дашков и К, 2012. - 284 с. - Доп. Мин. образования и науки РФ.
4. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы [Текст] : учебное пособие. СПб. : Питер, 2006. - 512 с.
5. Маслоу А. Мотивация и личность [Текст] / А. Маслоу; пер. с англ. Т. Гутман. - 3-е изд. - СПб. : Питер, 2006. - 352 с.
6. Нюттен Ж. Мотивация, действие и перспектива будущего [Текст]: учебное пособие / Жозеф Нюттен; под ред. Д. А. Леонтьева. М. : Смысл, 2004. - 608 с. - Доп. УМО.
7. Макклелланд, Д. Мотивация человека [Текст] / Д. Макклелланд; науч. ред. пер. на русск. яз. Е. П. Ильина. - СПб. : Питер, 2007. - 672 с

#### 3.3.1.Рефераты

##### **Примерные темы рефератов**

1. Взаимосвязь потребностей человека с покупательским спросом в сервисной деятельности.
2. Проблема удовлетворения потребностей.
3. Взаимосвязь понятий «потребность», «приобретение», «потребление».
4. Потребительское самосознание.
5. Эволюция поведения потребителей.
6. Теория потребительского поведения.
7. Потребитель в контексте его окружения
8. Сегментация рынка.
9. Мотивация потребления товаров и услуг.
10. Ресурсы потребителей.
11. Иррациональное потребительское поведение.
12. Методы изучения поведения потребителей.
13. Степень удовлетворения ожиданий потребителя.
14. Измерение степени удовлетворения потребителей с помощью опросов
15. Сегментация рынка на основании психографического подхода.
16. ВАЛС.
17. «Меняющийся облик человека».
18. Система ВАЛС.
19. Двойная иерархия ВАЛС.
20. Влияние экономических факторов, этнокультурных, социальных и личных ценностей на изменение потребностей и поведение потребителей.
21. Влияние природно-климатических факторов на изменение потребностей и поведение потребителей.
22. Влияние экологических факторов на изменение потребностей и поведение потребителей.
23. Игровые потребности человека в сфере туризма.
24. Феномен и признаки игры функции игры о Й. Хейзинга.

25. Современная индустрия игр и развлечений: казино, цирки, парки развлечений, стрельба, скачки, азартные игры, компьютерные игры в сфере туризма.

#### 4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств)

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Шиповская, Людмила Павловна. Человек и его потребности [Текст] : учебное пособие / Л. П. Шиповская. - М. : Альфа-М: ИНФРА-М, 2008. - 432 с. - (Сервис и туризм). - Библиограф.: с. 425-428. - Рек. УМО. - ISBN 978-5-98281-149-3. - ISBN 978-5-16-003422-5 : 287-00.	1-5	2	30	-
2	Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - Санкт-Петербург. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=93295">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=93295</a> (26.11.2017).	1-5	2	ЭБС	-

##### 5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Удальцова, Мария Васильевна. Сервисология. Человек и его потребности [Текст] : учебное пособие / М. В. Удальцова, Е. В. Наумова. - 2-е изд., стереотип. - Москва : Омега-Л, 2012. - 105 с. : ил. - (Библиотека высшей школы). - Библиогр.: с. 104-105. - Рек. УМО. - ISBN 978-5-370-02192-3 : 60-83.	1-5	2	18	-

2	Социальная психология : учебное пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования "Уфимский государственный университет экономики и сервиса" (УГУЭС) ; авт.-сост. Э.Г. Касимова. - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 88 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-88469-684-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445131">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445131</a> (26.11.2017).	1-5	2	ЭБС	-
3	Ефремкина, И.Н. Социально-психологическая компетентность : учебное пособие / И.Н. Ефремкина ; Минобрнауки России, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Пензенский государственный технологический университет». - Пенза : ПензГТУ, 2014. - 92 с. : табл. - Библиогр. в кн. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=437135">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=437135</a> (26.11.2017).	1-5	2	ЭБС	-

### 5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Сайт «Университетская библиотека Online» - URL: <http://www.biblioclub.ru/> (дата обращения 18.11.2017)
2. Сайт электронной библиотеки диссертаций Российской государственной библиотеки. URL: <http://www.rsl.ru/> (дата обращения 18.11.2017)
3. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU. – URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения 18.11.2017)
4. Сайт научной библиотеки РГУ им. С.А. Есенина . – URL: <http://library.rsu.edu.ru> (дата обращения 18.11.2017)



5. Электронно-библиотечная система «Юрайт» <https://www.biblio-online.ru/> (дата обращения 18.11.2017)
6. Академия Google – поисковая система, разработанная специально для студентов, ученых и исследователей, предназначена для поиска информации в онлайн-овых академических журналах и материалах, прошедших экспертную оценку <https://scholar.google.ru/> (дата обращения 18.11.2017)
7. Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань». – URL: <http://e.lanbook.com> (дата обращения 18.11.2017)
8. Российское образование – федеральный портал, где представлены нормативные документы, государственные образовательные стандарты, публикации - <http://www.edu.ru/> (дата обращения 18.11.2017)

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. Портал психологических изданий [Электронный ресурс] : психологический портал. – Режим доступа: <http://psyjournals.ru> , свободный (дата обращения: 07.06.2017).

2. Психологический навигатор [Электронный ресурс] : психологический портал. – Режим доступа: <http://www.psynavigator.ru/>, свободный (дата обращения: 07.06.2017).

3. Психология на русском языке [Электронный ресурс] : психологический портал. – Режим доступа: <http://www.psychology.ru/> , свободный (дата обращения: 07.06.2017).

4. Журнал «Вопросы психологии» [Электронный ресурс] : психологический портал. – Режим доступа: <http://www.voppsy.ru/> , свободный (дата обращения: 07.06.2017).

5. Портал академическая психология-практике [Электронный ресурс] : психологический портал. – Режим доступа: <http://portal-psychology.ru/> , свободный (дата обращения: 07.06.2017)

6. Московский психологический журнал [Электронный ресурс] : психологический портал. – Режим доступа: <http://magazine.mospsy.ru/> , свободный (дата обращения: 07.06.2017).

7. Сибирский психологический журнал [Электронный ресурс] : психологический портал. – Режим доступа: <http://journals.tsu.ru/psychology/> , свободный (дата обращения: 07.06.2017).

8. Психологический центр "ПсиХРОН" [Электронный ресурс] : психологический портал. – Режим доступа: [http:// www.psytest.ru](http://www.psytest.ru) , свободный (дата обращения: 07.06.2017).

9. А. Я. Психология: описания психологических тестов, тестирование онлайн, тренинги, упражнения, статьи, советы психологов [Электронный ресурс] :

психологический портал. – Режим доступа: <http://azps.ru>, свободный (дата обращения: 07.06.2017).

10. Электронный журнал «Психологическая наука и образование» [Электронный ресурс] : психологический портал. – Режим доступа: <http://www.psyedu.ru>, свободный (дата обращения: 07.06.2017).

11. Книги и статьи по психологии [Электронный ресурс] : психологический портал. – Режим доступа: <http://litpsy.ru>, свободный (дата обращения: 07.06.2017).

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: специализированные лекционные аудитории, оборудованные видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения и экраном.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук, переносной экран, интерактивная доска.

## 7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ *(Заполняется только для стандарта ФГОС ВПО)*

## 8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям <i>(методология научного исследования; научные подходы в психологии; человек, индивид, субъект, личность, индивидуальность; сознание, самосознание; бессознательное, неосознаваемое; теории личности; направленность личности и её компоненты; структура личности; теории личности; деятельностный подход в отечественной психологии; психические процессы, психические состояния; эмоции; воля.</i>
Семинарские занятия, подготовка к	Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с монографиями, научными статьями (указать текст из источника и

опросу	др.), прослушивание аудио- и видеозаписей по теме.
Подготовка реферата	Реферат: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой и оформлением реферата.
Подготовка к экзамену	При подготовке к зачёту необходимо ориентироваться на конспекты лекций, конспекты семинарских занятий, рекомендуемую литературу и др.

## 9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

1. Применение средств мультимедиа в образовательном процессе (презентации, видео);
2. Консультирование обучающихся посредством электронной почты.

## 10. Требования к программному обеспечению учебного процесса

№ п/п	Наименование учебной дисциплины	Наименование программы	Тип программы			Автор	Вид лицензии Платное/свободно распространяемое
			Расчетная	Обучающая	Контролирующая		
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Человек и его потребности – все разделы	Open Office 4.1.4 и 2017 и выше		Оформление рефератов		Apache Foundation	свободно распространяемое
		Libre Office 2010 и выше		Оформление рефератов		The Document Foundation	свободно распространяемое

**Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

**Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Комплексный подход к исследованию человека как целостности.	ОК-4, ОПК-3, ПК-13	Экзамен
2	Потребности человека	ОК-4, ОПК-3, ПК-13	Экзамен
3	Классификация потребностей.	ОК-4, ОПК-3, ПК-13	Экзамен
4	Экономический анализ человеческих потребностей.	ОК-4, ОПК-3, ПК-13	Экзамен
5	Место и роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.	ОК-4, ОПК-3, ПК-13	Экзамен

**ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>знать</b>	
		<b>З1</b> структуру личности; особенности конструктивного сотрудничества	<b>ОК-4 З1</b>
		<b>уметь</b>	
		<b>У1</b> работать в команде с учетом толерантного отношения к гетерогенным группам	<b>ОК-4 У1</b>
ОПК-3	способность организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	<b>владеть</b>	
		<b>В1</b> навыками организации совместной деятельности в	<b>ОК-4 В1</b>
		<b>знать</b>	
		<b>З1</b> особенности личности потребителей и (или) туристов	<b>ОПК-3 З1</b>
		<b>уметь</b>	
		<b>У1</b> особенности личности потребителей и (или) туристов в организации процесса обслуживания	<b>ОПК-3 У1</b>
		<b>владеть</b>	
		<b>В1</b> способами организации процесс обслуживания потребителей и (или) туристов с учетом знаний психологии личности	<b>ОПК-3 В1</b>

ПК-13	Способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	<b>Знать</b>	
		<b>З1</b> Способы организации общения с потребителем туристского продукта с учетом знаний психологии личности	<b>ПК-13 З1</b>
		<b>Уметь</b>	
		<b>У1</b> Использовать способы организации общения с потребителем туристского продукта с учетом знаний психологии личности	<b>ПК-13 У1</b>
		<b>Владеть</b>	
		<b>В1</b> Владеть навыками организации общения с потребителем туристского продукта с учетом знаний психологии личности	<b>ПК-13 В1</b>

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
(Экзамен)**

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1	Закон возвышения потребностей. Иерархия потребностей. Пирамида потребностей А. Маслоу. Физиологические потребности. Потребность безопасности.	ОК-4 З1; ОПК-3 З1 ПК-13 З1
2	Потребность принадлежать к социальной группе. Потребности признания и уважения. Потребности самовыражения.	ОК-4 З1
3	Развитие концепции А. Маслоу в трудах его последователей. Потребности человека и его ценности. Историческое значение концепции Маслоу для развития науки о человеческих потребностях. Значение теории А. Маслоу в сфере туризма	ОК-4 З1
4	Трансформация пирамиды А. Маслоу. Значение мотивации сотрудника с учетом иерархии потребностей.	ОК-4 З1
5	Критика концепции Маслоу в работах К. Альдерфера. Суть концепции К. Альдерфера и её значение в развитии сферы туризма	ОК-4 З1
6	Теория приобретенных потребностей Д. Мак-Клелланда её значение в развитии сферы туризма	ОК-4 З1
7	Мотивационно-гигиеническая теория Ф. Герцберга её значение в развитии сферы туризма	ОК-4 З1;
8	Понятия мотив и мотивация. Виды мотивов. Мотив самоутверждения. Мотив идентификации. Мотив власти.	ОК-4 В1; ОПК-3 В1 ПК-13 В1
9	Процессуально-содержательные мотивы.	ОК-4 З1; ОПК-3 З1; ПК-13 З1

	Мотив саморазвития. Мотив достижения. Просоциальные мотивы. Мотив аффилиации.	
10	Негативная мотивация. Мотивы и стимулы. Анализ мотивов. Цель изучения мотивов.	ОК-4 31; У1; В1 ОПК-3 31 У1; ПК-13 У1
11	Левин и его основные работы. Потребность, валентность и намерение. Понятие «квазипотребность» у К. Левина и её значение в развитии сферы туризма.	ОК-4 31; У1; В1
12	Д. Мак-Грегор и его теория мотивации. Два способа управления. Теории «Х» и «У». Попытки создания теории «Z» в работах. Использование теории Д. Мак-Грегора в управленческой сфере туризма	ОК-4 31; У1; В1 ОПК-3 31; ПК-13 31
13	Анализ «японского чуда». «Японизация промышленности». Работы У. Оучи начала двухтысячных годов.	ОК-4 31; У1; В1; ОПК-3 31; ПК-13 31
14	Мотивация потребителей. Различные виды мотивации. Мотивационные приемы и попытки их теоретического объяснения.	ОК-4 31; У1; В1 ОПК-3 31 ПК-13 31
15	Теория «условных рефлексов» И. Павлова. Понятие вторичной сигнальной системы. Бихевиоризм. Сущность бихевиоризма. Стимул и реакция. Условные реакции. Мышление в теории бихевиоризма.	ОК-4 31; У1; В1 ОПК-3 31 ПК-13 31
16	Психоаналитический подход З. Фрейда. Использование психоанализа для исследования потребления Э. Дихтером. Институт мотивационных исследований.	ОК-4 31; У1; В1 ОПК-3 31 ПК-13 31
17	Бихевиористские и психоаналитические подходы в современной рекламе. Шоковая реклама. Критика психоаналитического подхода Г. Олпортом.	ОК-4 31; У1; В1; ОПК-3 31 ПК-13 31
18	Теория проявляющихся потребностей Г. Мюррея и её значение в развитии сферы туризма.	ОК-4 31; У1, В1 ОПК-3 31, У1, В1 ПК-13 31 У1 В1
19	Список личных предпочтений А. Эдвардса.	ОК-4 31; У1; В1 ОПК-3 У1 ПК-13 У1
20	Исследования Дж. Эванса и П. Копенена и значение их исследований в сфере туризма.	ОК-4 31; У1; В1 ОПК-3 31 У1; ПК-13 31 У1
21	Семиотический подход. Знаки и символы в современной рекламе и мотивации. Речевые приемы и практики. Визуальные практики. Комплексные приемы.	ОК-4 31; У1; В1 ОПК-3 31, У1, В1 ПК-13 31 У1 В1
22	Концепция вовлеченности. Личность, продукт, ситуация.	ОК-4 31; У1; В1;
23	Свойства вовлеченности. Результаты вовлеченности. Понятие бренда в сфере туризма.	ОК-4 31; У1; В1 ОПК-3 31 ПК-13 31 У1 В1
24	Механизм воздействия на потребителя. Модель AIDA. Способы привлечения внимания и вызова интереса в сфере туризма.	ОК-4 31; У1; В1 ОПК-3 31 ПК-13 31 У1 В1
25	Желания. Семь внутренних потребностей,	ОК-4 31; У1; В1

	чувство вины, чувство уверенности, семейные традиции, возврат в детство, самоудовлетворение, творческие наклонности, бессмертие	ОПК-3 31, У1
26	Психологические якоря. Механизм якорения. Использование якорного эффекта для мотивации потребителей в сфере туризма.	ОК-4 31; У1; В1 ПК-13 31 У1 В1
27	Модель ЭБМ (П. Энджел, А.Д. Блэкуэлл, П. Миниард) и её использование в сфере туризма.	ОК-4 31; У1; В1 ОПК-3 31, У1, В1
28	Типы потребителей. Классификация Д. Рисмэна...	ОК-4 31;
29	Двухкритериальная классификация социальной позиции Холлингшеда	ОК-4 В1
30	Классификация Р. Хейли	ОК-4 31; У1; В1 ПК-6 31, У1, В1 ПК-13 31 У1 В1
31	Исследования поведения потребителей. Работы П. Андерхилла.	ОК-4 31; У1; В1 ОПК-3 31, У1, В1 ПК-13 31 У1 В1
32	Пять постулатов ССЛ. Потребитель как экономический человек.	ОК-4 31; У1; В1 ОПК-3 31, У1, В1 ПК-13 31 У1 В1
33	Ценностно-ориентированное действие потребителя. Целевое поведение потребителя.	ОК-4 31; У1; В1 ОПК-3 31, У1, В1 ПК-13 31 У1 В1
34	Стадии потребительского поведения. Начальная стадия. Поиск информации. Источники информации. Обработка информации. Предпочетная оценка вариантов. Покупка. Импульсные покупки. Приемы, стимулирующие импульсные покупки. Потребление. Оценка удовлетворенности. Утилизация.	ОК-64 31; У1; В1 ОПК-3 31 ПК-13 31 У1 В1
35	Определение ценности. Ценности личности. Ценности как потребностные убеждения.	ОК-4 31; ОПК-3 31; ПК-13 31 У1 В1
36	Выявление личностных ценностей человека. Шкала ценностей М. Рокича.	ОК-4 31;
37	Шкала ценностей Ш. Шварца.	ОК-4 31
38	Концепция стиля жизни.	ОК-4 31; У1, В1
39	Психографика как наука. Действия, интересы, мнения. Примеры использования психографических исследований в сфере туризма.	ОК-4 31;
40	Сегментация рынка на основании психографического подхода. ВАЛС. «Меняющийся облик человека». Система ВАЛС. Двойная иерархия ВАЛС	ОК-4 31; ОПК-3 31 ПК-13 31 У1 В1
41	Влияние экологических, природно-климатических, экономических факторов, этнокультурных, социальных и личных ценностей на изменение потребностей и поведение потребителей.	ОК-4 31, ОПК-3 31 ПК-13 31 У1 В1
42	Определение культуры. Культура как система	ОК-4 31; ОПК-3 31

	ценностей. Влияние культурных факторов на потребление..	
43	Поведение потребителя в различных национальных культурах	ОК-4 31; В1 ОПК-3 31 ПК-13 31 У1 В1
44	Субкультуры. Социальные и референтные группы. Ценности и культура. Абстрактные и материальные элементы.	ОК-4 31; В1 ОПК-3 31, У1
45	Ценности и нормы. Формирование жизненных ценностей. Маркетинг и базовые ценности. Изменение ценностей.	ОК-4 31; ПК-13 31
46	Влияние семьи. Влияние группы и влияние личностей. Типы референтных групп..	ОК-6 31; В1; ОПК-3 31 ПК-13 31 У1 В1
47	Игровые потребности человека в сфере туризма. Феномен и признаки игры функции игры о Й. Хейзинга.	ОК-4 31; ОПК-3 31 ПК-13 31 У1 В1
48	Современная индустрия игр и развлечений: казино, цирки, парки развлечений, стрельба, скачки, азартные игры, компьютерные игры в сфере туризма.	ОК-4 31; В1; ОПК-3 31 В1 ПК-13 31 У1 В1
49	Оценка социальной значимости человеческих потребностей в туристическом сервисе.	ОК-4 31; У1; ОПК-3 31, В1 ПК-13 31 У1 В1
50	Типы групповых влияний. Социализация индивида. Самовосприятие. Конформизм. Манипуляция.	ОК-4 31; ОПК-3 31
51	Инструменты воздействия на восприятие человека	ОК-4 31; В1; ОПК-3 31 В1 ПК-13 31 У1 В1

## ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на экзамене оцениваются по пятибалльной шкале.

**«Отлично» (5)** – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

**«Хорошо» (4)** - оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.



**«Удовлетворительно» (3)** - оценка соответствует пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

**«Неудовлетворительно» (2)** - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.