Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б.1.Б.12 Человек и его потребности»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки
43.03.02 Туризм
(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Тип образовательной программы
Программа академического бакалавриата

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
Очная

Год набора 2017

1278885

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма
наименование кафедры

протокол № __5_____ от "_09__" ____01_____ 2017 г.

Заведующий кафедрой
Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма _____ Е.В. Шестакова
наименование кафедры *подпись* *расшифровка подписи*

Исполнители:
Старший преподаватель _____ Н. А. Четверикова
должность *подпись* *расшифровка подписи*

_____
должность *подпись* *расшифровка подписи*

СОГЛАСОВАНО:
Председатель методической комиссии по направлению подготовки
43.03.02 Туризм _____ Е.В. Шестакова
код наименование *личная подпись* *расшифровка подписи*

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки
_____ Н.Н. Грицай
личная подпись *расшифровка подписи*

Уполномоченный по качеству факультета
_____ Ю.В. Рожкова
личная подпись *расшифровка подписи*

№ регистрации _____53485_____

© Четверикова Н.А., 2017
© ОГУ, 2017

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины: формирование знаний о человеке, его сущности и потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей на основе инновационных процессов и явлений; о методах удовлетворения потребностей в сервисной деятельности; расширение кругозора, повышение культурно-образовательного и интеллектуального уровня обучающегося.

Задачи:

- усвоить концептуальные основы процесса формирования человека и его потребностей;
- изучить основы сервиса как инструмента удовлетворения потребностей человека;
- расширять кругозор, повышать культурно-образовательный и интеллектуальный уровень обучающихся;
- раскрывать основные особенности человека с социокультурной точки зрения, выявлять потребности человека и уметь их классифицировать.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к базовой части блока 1 «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Б.1.Б.2 История*

Постреквизиты дисциплины: *Б.1.Б.4 Безопасность жизнедеятельности, Б.1.Б.8 Социокультурная коммуникация, Б.1.Б.19 Музейное дело, Б.1.В.ОД.2 Курортология, Б.1.В.ОД.4 Транспортное обслуживание, Б.1.В.ОД.13 Сервисная деятельность, Б.1.В.ДВ.1.2 Основы научно-исследовательской работы, Б.1.В.ДВ.10.1 Профессиональная этика и этикет, Б.1.В.ДВ.10.2 Деловое общение, Б.2.В.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Формируемые компетенции
Знать: основные понятия теории потребностей человека, классификацию потребностей и их обслуживание, факторы влияния на потребителей; **Уметь:** использовать модели покупательского поведения при разработке процесса сервисного обслуживания потребителей; **Владеть**: правилами и приемами обслуживания потребителей с учетом выявленных потребностей и предпочтений.	ОПК-3 способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц (180 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	1 семестр	всего

Вид работы	Трудоемкость, академических часов	
	1 семестр	всего
Общая трудоёмкость	**180**	**180**
Контактная работа:	**69,25**	**69,25**
Лекции (Л)	34	34
Практические занятия (ПЗ)	34	34
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25
Самостоятельная работа: *- выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ);* *- написание реферата (Р);* *- самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий;* *- подготовка к практическим занятиям;* *- подготовка к рубежному контролю)*	**110,75**	**110,75**
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	**экзамен**	

Разделы дисциплины, изучаемые в 1 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	**Введение в предмет «Человек и его потребности»**	**32**	**2**	**2**	**-**	**28**
2	**Человекознание – система наук о человеке**	**40**	**6**	**6**	**-**	**28**
2.1	Проблема потребностей и ее значение в человекознании. О природе и сущности человека -	14	2	2	-	10
2.2	Развитие представлений о человеческих потребностях в исторической ретроспективе	13	2	2	-	9
2.3	Представление о человеке как о социально-природном существе	13	2	2	-	9
3	**Основные аспекты теории потребностей**	**64**	**18**	**18**	**-**	**28**
3.1	Содержание понятия «потребность». Структура и классификация потребностей человек, их динамика	13	4	4	-	5
3.2	Потребности и интересы как детерминанты деятельности человека. Потребности человека и теория ценностей	13	4	4	-	5
3.3	Деятельность как процесс удовлетворения потребностей. Труд как средство удовлетворения потребностей человека	13	4	4	-	5
3.4	Экзистенциальные потребности человека	12	2	2	-	8
3.5	Направленность личности, взаимосвязь мотивации и потребностей	13	4	4	-	5
4	**Способы и средства удовлетворения потребностей человека**	**44**	**8**	**8**	**-**	**28**
4.1	Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека	11	2	2	-	7
4.2	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	11	2	2	-	7
4.3	Модели покупательского поведения человека	11	2	2	-	7
4.4	Процесс принятия потребительских решений	11	2	2	-	7

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
	Итого:	180	34	34	-	112
	Всего:	180	34	34	-	112

4.2 Содержание разделов дисциплины

№ 1 Введение в предмет «Человек и его потребности».

Предмет и объект изучения дисциплины. Методология и логика предмета «Человек и его потребности». Понятийный аппарат дисциплины.

№ 2 Человекознание – система наук о человеке.

Проблема потребностей и ее значение в человекознании. О природе и сущности человека. Развитие представлений о человеческих потребностях в исторической ретроспективе. Представление о человеке как о социально-природном существе.

№3 Основные аспекты теории потребностей.

Содержание понятия «потребность». Структура и классификация потребностей человека. Потребности и интересы как детерминанты деятельности человека. Потребности человека и теория ценностей. Деятельность как процесс удовлетворения потребностей. Труд как средство удовлетворения потребностей человека. Динамика потребностей человека. Экзистенциальные потребности человека. Направленность личности, мотивация и потребности.

№4 Способы и средства удовлетворения потребностей человека.

Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей. Потребности человека и системы обслуживания. Модели покупательского поведения. Факторы влияния н потребителей. Процесс принятия потребительских решений: этапы, типология, современные тенденции покупки.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	**1**	**Введение в предмет «Человек и его потребности»**	**2**
	2	**Человекознание – система наук о человеке**	**6**
2	2.1	Проблема потребностей и ее значение в человеко знании. О природе и сущности человека -	2
3	2.2	Развитие представлений о человеческих потребно-стях в историче-ской ретроспективе	2
4	2.3	Представление о человеке как о социально-природном существе	2
	3	**Основные аспекты теории потребностей**	**18**
5,6	3.1	Содержание понятия «потребность». Структура и классификация потребностей человек, их динамика	4
7,8	3.2	Потребности и интересы как детерминанты деятельности человека. Потребности человека и теория ценностей	4
9,10	3.3	Деятельность как процесс удовлетворения потребностей. Труд как средство удовлетворения потребностей человека	4
11	3.4	Экзистенциальные потребности человека	2

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
12,13	3.5	Направленность личности, взаимосвязь мотивации и потребностей	4
	4	**Способы и средства удовлетворения потребностей человека**	**8**
14	4.1	Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека	2
15	4.2	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	2
16	4.3	Модели покупательского поведения человека	2
17	4.4	Процесс принятия потребительских решений	2
		Итого:	34

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник [Электронный ресурс] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - 6-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и Ко, 2015. - 284 с. Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313

5.2 Дополнительная литература

1. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность [Текст] : историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие / Г. А. Аванесова .- 2-е изд., испр. и доп. - Москва : Аспект Пресс, 2007. - 319 с.
2. Сафонова, Л.В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма [Текст]: учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова . - М. : Академия, 2007. - 128 с. 3. Балалова, Е.И. Сервисная деятельность: учет, экономический анализ и контроль [Текст] : учеб. пособие / Е. И. Балалова, О. В. Каурова. - М.: Дело и Сервис, 2006. - 288 с
3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Текст] : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев.- 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2007. - 268 с.
4. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности [Текст] : учебн. пособие / Л. П. Шиповская. - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2013. - 432 с.

5.3 Периодические издания

1. Вопросы психологии: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2017
2. Вопросы философии: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2017
3. Социологические исследования: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2017
4. Туризм: практика, проблемы, перспективы: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2017
5. Туристический Бизнес: журнал. – М. : АПР, 2017
6. Туризм: право и экономика: журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2017

5.4 Интернет-ресурсы

1. http://gumer.info – электронная библиотека по истории, психологии, культуре;
2. http:// cyberleninka.ru/journal/n/sovremennye-problemy-servisa-i-turizma – научная электронная библиотека;
3. http://hotel-rest.biz – портал журнала «Академия гостеприимства».
4. http://bukvy.net/audioknigi/audioknigi_psihologiya/page/4/ – электронная библиотека книг и периодических изданий по экономике, управлению, менеджменту и психологии

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы современных информационных технологий

ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, 2017. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\GarantClient\garant.exe.

2. Консультант Плюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», 2017. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: \\fileserver1\!CONSULT\cons.exe.

3. Операционная система Microsoft Windows.

4. Пакет настольных приложений Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher, Access).

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Кафедра «Управление персоналом, сервиса и туризма» для построения эффективного учебного процесса располагает следующими материально-техническими средствами, которые используются в процессе изучения дисциплины:

- комплекты ученической мебели;
- ученическая доска;
- магнитно-маркерная доска;
- экран для проектора на треноге;
- мультимедийный проектор;
- компьютеры с подключением к Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.

К рабочей программе прилагаются:

1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.