

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

Заочная

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

протокол № 5 от " 09 " 01 2018 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма

наименование кафедры

подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Исполнители:

Старший преподаватель

должность

подпись

Н. А. Четверикова

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

код наименование

личная подпись

расшифровка подписи

Е.В. Шестакова

Заведующий отделом комплектования научной библиотеки

личная подпись

Н.Н. Грицай

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству факультета

личная подпись

Ю.В. Рожкова

расшифровка подписи

№ регистрации _____

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:	19,5	19,5
Лекции (Л)	10	10
Практические занятия (ПЗ)	8	8
Консультации	1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,5	0,5
Самостоятельная работа: - выполнение контрольной работы (КонтрР); - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; - подготовка к практическим занятиям)	160,5 +	160,5
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»	42,5	0,5	1	-	41
2	Человекознание – система наук о человеке	45,5	1,5	3	-	41
2.1	Проблема потребностей и ее значение в человекознании. О природе и сущности человека -	15,5	0,5	1	-	14
2.2	Развитие представлений о человеческих потребностях в исторической ретроспективе	14,5	0,5	1	-	13
2.3	Представление о человеке как о социально-природном существе	15,5	0,5	1	-	14
3	Основные аспекты теории потребностей	46	4	2	-	40
3.1	Содержание понятия «потребность». Структура и классификация потребностей человек, их динамика	9,2	0,8	0,4	-	8
3.2	Потребности и интересы как детерминанты деятельности человека. Потребности человека и теория ценностей	9,2	0,8	0,4	-	8
3.3	Деятельность как процесс удовлетворения потребностей. Труд как средство удовлетворения потребностей человека	9,2	0,8	0,4	-	8
3.4	Экзистенциальные потребности человека	9,2	0,8	0,4	-	8
3.5	Направленность личности, взаимосвязь мотивации и потребностей	9,2	0,8	0,4	-	8
4	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	46	4	2	-	40
4.1	Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека	11,5	1	0,5	-	10
4.2	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	11,5	1	0,5	-	10
4.3	Модели покупательского поведения человека	11,5	1	0,5	-	10
4.4	Процесс принятия потребительских решений	11,5	1	0,5	-	10
	Итого:	180	10	8	-	162

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
	Всего:	180	10	8	-	162

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 Человеческое знание – система наук о человеке.

Проблема потребностей и ее значение в человековедении. 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 на 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»	1
	2	Человеческое знание – система наук о человеке	3
		Проблема потребностей и ее значение в человековедении. О природе и сущности человека -	1
2		Развитие представлений о человеческих потребностях в исторической ретроспективе	1
		Представление о человеке как о социально-природном существе	1
3	3	Основные аспекты теории потребностей	2
		Содержание понятия «потребность». Структура и классификация потребностей человека, их динамика	0,4
		Потребности и интересы как детерминанты деятельности человека. Потребности человека и теория ценностей	0,4
		Деятельность как процесс удовлетворения потребностей. Труд как средство удовлетворения потребностей человека	0,4
		Экзистенциальные потребности человека	0,4

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
		Направленность личности, взаимосвязь мотивации и потребностей	0,4
4	4	Способы и средства удовлетворения потребностей человека	2
		Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека	0,5
		Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	0,5
		Модели покупательского поведения человека	0,5
		Процесс принятия потребительских решений	0,5
		Итого	8

4.4 Контрольная работа (1 семестр)

Примерные темы контрольной работы по дисциплине

1. Человек и его потребности: понятие и сущность.
2. Модели человека и его потребностей в истории философии.
3. Классификация потребностей в философском аспекте.
4. Классификация потребностей в социально-психологическом аспекте.
5. Классификация потребностей и их обслуживание в экономическом аспекте.
6. Процесс принятия потребительских решений.
7. Направленность личности, мотивация и мотивы потребителей.

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

Человек и его потребности: учебн. пособие [Электронный ресурс] / Б.М. Генкин. - М.: Норма: НИЦ Инфра-М, 2019. - 256 с.: – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1010111>

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», 2018
2. Вопросы философии: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2018
3. Социологические исследования: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2018

4. Туризм: практика, проблемы, перспективы: журнал. - М. : Агентство «Роспечать», 2018
5. Туристический Бизнес: журнал. – М. : АПР, 2018
6. Туризм: право и экономика: журнал. – М. : Агентство «Роспечать», 2018

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. «Психология для всех» [Электронный ресурс]: онлайн-курс на платформе <https://universarium.org/> – «Универсариум» / Разработчик курса: Центр управления конфликтами "Да!", Режим доступа: <https://universarium.org/course/970>

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, 2016. – 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», 2016. – 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). (Приводится перечень лицензионного или свободно распространяемого программного обеспечения, профессиональных баз данных и информационных справочных систем).

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;
2. Методические указания по выполнению контрольной работы по дисциплине «Человек и его потребности».