МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ИВАНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Шуйский филиал ИвГУ

Кафедра психологии и социальной педагогики

ОДОБРЕНО:

Руководитель ОП

(подпись) О.Н. Рябова

«22» июня 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

СЕРВИСОЛОГИЯ

Уровень высшего образования:	бакалавриат
Квалификация выпускника:	бакалавр
Направление подготовки:	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) образовательной программы:	Сервис в торговле

Шуя

1. Цели освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование у студентов системного комплекса теоретических представлений о динамике человеческих потребностей в историческом аспекте и о сервисе как самостоятельном значимом сегменте жизни современного общества.

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина «Сервисология» является обязательной для изучения, относится к обязательной части блока дисциплин Б1.

Успешное освоение данной дисциплины будет способствовать готовности обучающихся к освоению дисциплин: Исследование систем управления в сервисе, История российской торговли и предпринимательства, История международной торговли, Философия, Профессиональная этика и этикет; прохождению учебной практики, ознакомительной практики; прохождению производственных практик – сервисной практики, преддипломной практики; подготовке к сдаче и сдаче государственного экзамена, выполнению и защите выпускной квалификационной работы.

Студент, приступающий к изучению данной дисциплины, должен:

Знать:

- основные потребности и и их взаимосвязь с социальной активностью личности;
- структуру потребностей и мотивов человека с учётом природных и социальных факторов;
- механизмы возникновения и способы удовлетворения потребностей человека.

Уметь:

- оценивать психологические, физиологические особенности человека, социальную значимость его потребностей;
- осуществлять и поддерживать общение с людьми с различными личностными, индивидуальными, социальными, этническими, конфессиональными и культурными различиями.
- ставить перед собой цели, делать выводы и формулировать новые цели и задачи;
- использовать стандартные средства информационных и коммуникационных технологий в образовательных целях.

Владеть:

- навыками коммуникативной толерантности и бесконфликтных взаимоотношений с людьми;
- навыками, необходимыми для участия в межличностных и межкультурных коммуникациях;
- различными стратегиями межличностной и межкультурной коммуникации, используя средства и способы вербальной и невербальной коммуникации.
- самоконтролем, самооценкой и рефлексией;
- способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
- способностью анализировать эффективность путей достижения цели, поэтапно решать поставленные задачи;
- навыками анализа различных социальных феноменов, связанным с удовлетворением различных потребностей человека.

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

3.1. Компетенции, формированию которых способствует данная дисциплина

При реализации дисциплины формируются следующие компетенции в соответствии с

ФГОС ВО по данному направлению подготовки:

а) универсальные компетенции (УК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям. УК-5.2. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. УК-5.3. Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира. УК-5.4. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументированно обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера.

б) общепрофессиональные компетенции (ОПК) и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Управление	ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными одразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной

3.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с

индикаторами достижения формируемых компетенций

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

– основные закономерности взаимодействия человека и общества;

– движущие силы и основные закономерности историко-культурного развития человека и общества (УК-5 (индикатор – 2);

– основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий сферы сервиса (ОПК-2 (индикатор – 2).

Уметь:

– применять философский понятийный аппарат и методы в профессиональной деятельности;

– аргументированно обсуждать и решать проблемы мировоззренческого, нравственного, общественного и личностного характера;

– конструктивно взаимодействовать с окружающими с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции (УК-5 (индикатор – 4);

– формулировать цели, ставить задачи управления (ОПК-2 (индикатор – 1).

Владеть:

– приемами критической оценки научной литературы (УК-5 (индикатор – 4);

– методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса (ОПК-2 (индикатор – 2).

4. Объём и содержание дисциплины

Очная форма обучения

Объём дисциплины составляет 4 зачётных единицы (108 час.)
Контактная работа 37,83 час.
Самостоятельная работа 70,17 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	1 сем.	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	12	45
Практические занятия	24	
Групповые консультации перед экзаменом	1,5	-
Экзамен	0,33	25,17
Всего	37,83	70,17

Заочная форма обучения
Объём дисциплины составляет 4 зачётных единицы (108 час.)
Контактная работа 7,83 час.
Самостоятельная работа 100,17 час.

Виды учебных занятий и формы промежуточной аттестации	1 курс	
	Контактная работа с преподавателем	Самостоятельная работа обучающегося
Лекции	3	93,75
Практические занятия	4,5	
Экзамен	0,33	6,42
Всего	7,83	100,17

4.1. Содержание дисциплины по разделам (темам), соотнесенное с видами и объемом учебных занятий

Очная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1.	Сервисология как наука. Предмет и задачи курса. Представления о человеческих потребностях в исторической перспективе. Сущность человека. Взаимосвязь биологического и социального в человеке.	1	1,5	-	3	5	
2.	Различные аспекты существования человека. Индивид, личность, индивидуальность. Психологические теории личности о человеке и его потребностях.	1	1,5		3	5	
3.	Деятельность как форма и потребность социальной жизни человека. Общение как форма и потребность социальной жизни человека	1	1,5	-	3	5	
4.	Понятие о потребностях, классификация потребностей. Понятие о мотиве и мотивации.	1	1,5	-	3	6	Текущий контроль 1 (тестирование)

	Классификации мотивов и мотиваций. Теории мотиваций.						
5.	Методы исследования мотивационной и потребностной сфер. Волевая регуляция деятельности и потребностей. Характер человека и его потребности.	1	1,5		3	6	
6.	Особенности функционирования сферы услуг. Потребности человека и бытовое обслуживание.	1	1,5		3	6	
7.	Основные характеристики сервиса как сферы услуг. Модели поведения потребителя.	1	1,5		3	6	
8.	Психологические аспекты межличностных конфликтов. Методы разрешения конфликтов.	1	1,5		3	6	Текущий контроль 2 (тестирование)
ИТОГО			12	-	24	45	Экзамен

Заочная форма обучения

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Курс	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и объем (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации
			Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа обучающегося	
				Лаб.	Пр.		
1	Сервисология как наука. Предмет и задачи курса. Представления о человеческих потребностях в исторической перспективе. Сущность человека. Взаимосвязь биологического и социального в человеке.	1	0,5	-	0,5	12	
2.	Различные аспекты существования человека. Индивид, личность, индивидуальность. Психологические теории личности о человеке и его потребностях.	1	-		0,5	12	
3.	Деятельность как форма и	1	-	-	0,5	12	

	потребность социальной жизни человека. Общение как форма и потребность социальной жизни человека						
4.	Понятие о потребностях, классификация потребностей. Понятие о мотиве и мотивации. Классификации мотивов и мотиваций. Теории мотиваций.	1	0,5	-	0,5	12	
5.	Методы исследования мотивационной и потребностной сфер. Волевая регуляция деятельности и потребностей. Характер человека и его потребности.	1	0,5		0,5	12	
6.	Особенности функционирования сферы услуг. Потребности человека и бытовое обслуживание.	1	0,5		0,5	11,75	
7.	Основные характеристики сервиса как сферы услуг. Модели поведения потребителя.	1	0,5		1	11	
8.	Психологические аспекты межличностных конфликтов. Методы разрешения конфликтов.	1	0,5		0,5	11	Текущий контроль (тестирование)
ИТОГО			3	-	4,5	93,75	Экзамен

4.2. Развернутое описание содержания учебного материала по разделам (темам)

Тема 1. Сервисология как наука. Предмет и задачи курса. Представления о человеческих потребностях в исторической перспективе. Сущность человека. Взаимосвязь биологического и социального в человеке.

Понятие о сервисологии. Изучение потребностей человека в рамках различных областей знания. Предмет психологии потребностей. Значение психологических знаний для оптимального обслуживания населения в сфере услуг.

Теоретические и практические задачи: изучение потребностей человека, оценка их социальной значимости, коррекция и оптимизация структуры обслуживания.

Теории человеческих потребностей в историческом аспекты: киренаики, эпикурейцы, киники, стоики. Взгляды на потребности в Средние века и эпоху Возрождения. Взгляды на потребности человека в Новое время и эпоху Просвещения. Концепции потребностей человека в XIX и XX веках.

Феномен человека как учение о человеке. Человек как общественное существо. Человек как природное явление и как душевно-духовное образование. Личность как способ бытия человека в системе взаимоотношений с другими людьми. Человек в различных сообществах. Культура как вторая природа человека. Человек как психологическая и

духовная реальность. Внешняя и внутренняя жизнь человека. Осмысленность человеческого бытия.

Тема 2. Различные аспекты существования человека. Индивид, личность, индивидуальность. Психологические теории личности о человеке и его потребностях.

Индивид как человек, представитель рода, имеющий природные свойства; телесное бытие человека. Субъект-человек как носитель предметно-практической деятельности; распорядитель душевных сил. Личность-человек как представитель общества, определяющий свободно и ответственно свою позицию среди других. Индивидуальность-человек как уникальная, самобытная личность, реализующая себя в творческой деятельности. Индивидуально-типические свойства человека. Конституционные типологии в психологии Э.Кречмера, У.Шелдона. Висцеротоник. Соматотоник. Церебротоник. Астеник. Атлет. Пикник. Понятие о темпераменте и характере. Человеческие характеры.

Мотивы и потребности в гуманистической психологии. К. Роджерс, А.Маслоу о мотивах самоактуализации и развития. Биологизаторская концепция мотивации и потрбностей З.Фрейда. Социальные мотивы в работах неофрейдистов: К.Хорни, Э.Эриксон, А.Адлер. Изучение мотивации как организованного поведения в работах Ф. Скиннера.
Мотивация достижения в учебной и профессиональной деятельности в исследования Х. Хекхаузена. Стремление к среднему напряжению К.Гольдштейна. Теория оптимальной активации Хебба. Мотивация в теории поля К.Левина. Понятие о квазипотребностях. Эффект незаконченных действий Б.В.Зейгарник. Понятие о замещающей деятельности и психическом перенасыщении. Временная перспектива и уровень притязаний в теории поля К. Левина.

Тема 3. Деятельность как форма и потребность социальной жизни человека. Общение как форма и потребность социальной жизни человека.

Понятие деятельности. Деятельностное бытие человека. Деятельность как: совокупность результатов и последствий, как процесс преодоления трудностей, как процесс самоизменения и как способ отношения к условиям своей жизни, как деяние, практика. Деятельностный подход в психологии. Человек как субъект деятельности. Понятие о человеке как субъекте деятельности. Психологическое строение индивидуальной деятельности. Потребность. Мотив. Деятельность. Задача. Цель. Условия. Действие. Операция сдвиг мотива на цель. Освоение деятельности человека. Умения и навыки.

Понятие общения в психологии. Подходы к пониманию общения в психологии. Человек как субъект общения. Модель коммуникативного процесса. Общение как коммуникация. Вербальное общение (речь). Невербальное общение. Кинесика. Физиогномика. Такесика. Мимика. Пантомимика. Проксемика. Визуальное общение. Паралингвистика. Экстралингвистика. Общение как взаимодействие (интеракция). Общение как взаимопонимание (перцепция).

Тема 4. Понятие о потребностях, классификация потребностей. Понятие о мотиве и мотивации. Классификации мотивов и мотиваций. Теории мотиваций.

Определение потребностей. Различные подходы к изучению потребностей. Понимание потребности как нужды. Удовлетворение нужды. Понимание потребности как ценности. Понимание потребности как необходимости. Потребность как состояние и системная реакция. Вторичные потребности личности. Классификация потребностей. Этапы формирования и индивидуальные различия потребностей. Соотношение потребностей и мотивации.

Потребности и активность. Потребности и деятельность. Индивидуальные психические и физиологические особенности человека как основа его запросов и потребностей. Формы проявления потребностей. Потребности и интересы. Оценка социальной значимости потребностей человека. Неудовлетворение потребностей и изменение физиологического,

психического и эмоционального состояния человека. Понятие о фрустрации, Негативные последствия фрустрации. Проблема формирования потребностей.

Потребность и ее выражение во влечениях, желаниях и мотивах человека. Естественные и культурные потребности, материальные и духовные (А.В.Петровский). Классификация потребностей по А.Маслоу. Иерархия потребностей.

Классификация потребностей в зависимости от вида человеческой активности. Классификация социальных потребностей. Нормы удовлетворения социальных потребностей. Духовные потребности: потребность познания окружающего мира, смысла существования человека, самоуважение и самореализация, познавательные и эстетические потребности. Материальные потребности и нормы их удовлетворения. Потребность в труде, общении как интегральные потребности.

Понятие о мотивах и мотивации. Связь мотивов и потребностей. Мотивы и цели деятельности. Осознаваемые и неосознаваемые мотивы. Социальная установка личности. Личностный смысл деятельности. Мотивация как совокупность личностных и ситуативных факторов. Мотивация в процессе межличностного взаимодействия. Структура мотивации. Процессуальные и результативные компоненты мотивации. Полимотивированность деятельности. Уровень сложности задания и оптимум мотивации. Понятие об избыточной мотивации. Мотив успеха и избыточная мотивация. Психологические механизмы развития мотивации. Знаемый мотив как стадия развития мотива. Мотивационное смещение как психологический механизм развития мотивации. Мотивационное переключение. Мотивационная фиксация.

Виды мотивов. Связь мотивов и направленности личности. Иерархия мотивов. Ситуация борьбы мотивов. Проблема выбора. Мотив достижения как устойчивая характеристика личности. (Т. Мюррей). Мотивация и уровень притязаний личности. Социальная мотивация. Стремление к власти и социальному успеху. Мотив аффилиации. Альтруизм как самостоятельный мотив. Система мотивов в профессиональной деятельности человека (по Э. Штейну). Просоциальное поведение и мотивация помощи и альтруизма. Влияние социальных норм на просоциальное поведение. Влияние сопереживания на предоставление помощи. Снижение, уменьшение ответственности в ситуациях помощи. Модель мотивации просоциальной деятельности С. Шварца. Структура и развитие мотивации достижения. Понятие о мотивации достижения. Структура мотивации достижения. Диагностика категорий мотивации достижения. Формирование мотивации достижения.

Тема 5. Методы исследования мотивационной и потребностной сфер. Волевая регуляция потребностей. Характер человека и его потребности.

Комплексный подход к исследованию человека как целостности. Связь между методами исследования и предметом изучения. Социологические и психологические методы исследования потребностей человека. Особенности психологических методов исследования. Методика диагностики степени удовлетворенности основных потребностей.

Методика диагностики личности на мотивацию к успеху и избеганию неудач. Методика диагностики степени готовности к риску. Диагностика социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере. Диагностика ценностных ориентаций М. Рокича. Проективные методики. Применения психологических методов исследования в профессиональной деятельности менеджера.

Психологическая характеристика воли. Функции воли. Особенности волевых действий: сознательная целеустремленность, связь с процессами мышления, связь с движением. Роль сознания и автоматизма в выполнении волевых действий. Психологическая структура волевого акта: побуждение к совершению волевого акта, представление и осмысление цели

действия, представление средств, необходимых для достижения намеченной цели, намерение осуществить данное действие, выполнение принятого решения.

Волевые свойства личности. Формирование воли.

Общее понятие о характере. Типология характеров. Общие основания для построения типологии характеров. Типология характеров Э.Кречмера. Система акцентуированных характеров подростков А.Е. Личко. Акцентуированные типы характеров по К.Леонгарду. Социальные типы характеров по Э.Фромму. Место характера в общей структуре личности. Структура характера. Черты характера и другие черты личности. Экстраверсия и интроверсия как черты характера. Характер и защитные механизмы. Характер и воля человека. Характер и мотивация поведения. Формирование характера. Истоки человеческого характера. Потребности человека, присущие различным характерологическим типам.

Тема 6. Особенности функционирования сферы услуг. Потребности человека и бытовое обслуживание.

Понятие услуги. Характеристика сферы услуг. Материальные и нематериальные услуги. Классификация услуг. Модель основных сфер человеческой деятельности. Рынок услуг. Специфические особенности сферы услуг. Характеристика предприятий обслуживания. Понятие сервис и сервисное обслуживание.

Структура сферы обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Методы удовлетворения потребностей человека сферой сервиса.

Учет потребностей человека в профессиональной деятельности домашнего менеджера. Изучение структуры потребностей социума в товарах и услугах. Удовлетворение важнейших естественных и культурных потребностей - основа физического и психологического здоровья членов социума. Бюджет семьи и удовлетворение потребностей.

Культурные потребности и роль домашнего менеджера в их формировании. Понятие о стиле жизни. Современный стиль жизни.

Потребности в сфере досуга. Связь потребностей в сфере досуга и направленности личности. Формирование потребностей и организация культурного отдыха.

Социальные потребности и их своеобразие. Потребность в благоприятном психологическом климате. Факторы формирования психологического климата. Межличностные конфликты. Роль менеджера в урегулировании межличностных конфликтов.

Тема 7. Основные характеристики сервиса как сферы услуг. Модели поведения потребителя.

Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности, правила, задачи. Показатели уровня сервиса. Культура сервиса. Психологические характеристики торговых работников. Психологические характеристики работников сервиса. Психологические типы клиентов. Технология заказа на обслуживание. Ключевые факторы успеха в процессе продаж. Ключевые этапы процесса продаж. Установление контакта с клиентами.

Внешние факторы, влияющие на поведение потребителя – культурные, социальные, личностные. Возраст потребителя. Род занятий и экономическое положение. Стиль жизни. Типология личности К.Г. Юнга и поведение покупателей. Поведенческие модели продавца и покупателя. Экономические факторы. Мотивация и мотивы покупки. Теория покупательского решения. Теория удовлетворения потребностей покупателя. Основные потребности покупателя. Типология потребителей.

Тема 8. Психологические аспекты межличностных конфликтов. Методы разрешения конфликтов.

Понятие конфликта. Классификация конфликтов. Теории конфликтов. Стадии развития конфликтов. Конфликтная ситуация. Порог конфликта. Моббинг, боссинг, буллинг. Стили

поведения в конфликтной ситуации. Пути разрешения конфликтов. Примирение, уступка, компромисс, соперничество, сотрудничество. Позитивное значение конфликтов.

5. Образовательные технологии, в том числе перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе изучения дисциплины предусматривается использование следующих образовательных технологий, методов обучения и инновационных форм учебных занятий: технологии проблемного обучения, технологий развития критического мышления, технологии коллективного способа обучения, рейтинговой технологии, интерактивных занятий.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: мультимедиа технологии, технологии визуализации.

Для подготовки докладов, выполнения индивидуальных заданий студенты используют электронный каталог библиотеки, электронные ресурсы электронных библиотечных систем «Университетская книга» (Режим доступа: www.biblioclub.ru), ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

При этом используются разнообразные технические устройства и программное обеспечение, информационные и коммуникационные технологии.

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: презентационная графика, интерактивные информационные технологии, учебные видеофильмы.

6. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине осуществляется в следующих формах:

1) составление глоссария по теме;
2) составление опорного конспекта или опорной таблицы по материалам лекции;
3) подготовка презентации;
4)подбор иллюстративного материала к ответам на практических занятиях;
5) выполнение контрольной работы.

Полностью весь методический материал по обеспечению самостоятельной работы студентов приводится в приложении 1 к настоящей программе. Доступ к методическим материалам осуществляется через сайт Шуйского филиала ИвГУ, в том числе через ЭБС Шуйского филиала ИвГУ на платформе «Руконт».

7. Характеристика оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине

Текущий контроль успеваемости проводится с помощью тестирования с применением балльно-рейтинговой системы (для очной формы обучения).

Формой промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисология» является экзамен. Для приёма/сдачи экзамена используются тест, вопросы для собеседования и контрольная работа. На экзамене обучающийся письменно проходит тестирование в течение 20 минут, ответ на один теоретический вопрос и ответ по тематике контрольной работы предъявляются в устной форме. Список вопросов для собеседования выдается студентам не позднее, чем за 10 дней до зачета.

Непосредственно во время проведения экзамена студент может получить не более 30 баллов, из них 20 баллов – за письменное тестирование, 5 баллов – за устный ответ при собеседовании и 5 баллов – за ответ по тематике контрольной работы.

Каждый вариант тест-билета содержит 20 заданий в тестовой форме.

Критерии оценки теста: за каждый правильный ответ студенту начисляется **1 балл.**

Устный ответ на один из вопросов собеседования оценивается максимум в **5 баллов**.

Критерии формирования оценки устного ответа:

1. Полнота раскрытия вопроса, правильная формулировка понятий и категорий.
2. Логичность, последовательность изложения.
3. Кругозор в области общей патологии и тератологии.

Ответ по тематике контрольной работы в процессе подготовки к экзамену. Задание студенты получают на экзамене и дают устный ответ. Максимальное количество баллов за ответ по тематике контрольной работы – 5 баллов.

Критерии формирования оценки задания:

1. Правильность выполнения задания
2. Аргументированность собственной точки зрения.
3. Владение понятиями и категориями, изучаемыми в дисциплине.

Критерии оценки на экзамене:

Оценка «отлично» ставится, если:

1. Продемонстрирована правильность, полнота и грамотность построения ответов на вопросы:

- умение оперировать специальными терминами;
- использование при ответе дополнительного материала;
- умение иллюстрировать теоретические положения практическими материалами.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- теоретическое содержание дисциплины освоено полностью;
- использование научной терминологии, логическое изложение ответа на вопросы, умение делать выводы без существенных ошибок;
- все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены качественно и в срок;
- ситуационные задачи решены, своевременно;
- вопрос раскрыт полностью, с достаточной степенью полноты.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- теоретическое содержание дисциплины в целом освоено, но студент затрудняется, отвечает с наводящими вопросами, допускает существенные неточности;
- использование научной терминологии, логическое изложение ответа на вопросы, умение делать выводы в целом освоено, студент допускает ряд существенных ошибок и неточностей;
- все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены по большей части, студент не уложился в назначенный срок;
- ситуационные задачи решены, но с наводящими вопросами;
- вопрос раскрыт с удовлетворительной степенью полноты.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- теоретическое содержание дисциплины освоено частично (либо не освоено);
- неумение использовать научную терминологию, ориентироваться в основных теориях, концепциях и направлениях изучаемой дисциплины;
- решение ситуационных задач выполнено частично или в процессе его выполнения допущены серьезные ошибки, задание не представлено в указанный срок;
- ответ не является логически законченным и обоснованным, в ответе приводятся бессистемные сведения, не дающие ответа на вопрос.

Оценка результатов освоения дисциплины при рейтинговой системе оценивания формируется по 100-балльной шкале из результатов текущего контроля успеваемости и результатов, полученных на экзамене.

Оценка на экзамене выставляется по следующей шкале:

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Сервисология» при рейтинговой системе оценивания (очная форма обучения)

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
85-100 баллов	71-84 балла	61-70 баллов	60 и менее баллов

Заочная форма обучения.

На экзамене по дисциплине «Сервисология» контролируемые знания, умения и владения, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, проверяются разноуровневыми заданиями: тест-задание (пороговый уровень), вопросы для собеседования (базовый уровень) и контрольная работа (повышенный уровень).

На экзамене используется письменная форма проведения экзамена. Максимальное количество баллов, которое возможно получить на экзамене – 30 баллов.

Тестирование проводится на экзамене в течение 20 минут. Каждый вариант тест-билета содержит 20 заданий в тестовой форме.

Критерии оценки:

Каждое правильно выполненное задание оценивается в 1 балл, максимальное количество баллов – 20.

Вопросы для собеседования оцениваются в 5 баллов. При оценивании учитываются следующие критерии:

Критерии формирования оценки	Шкала оценивания
1. Информация с фактической стороны в целом представлена верно. 2. Ответ выстроен системно, в логической последовательности. 3. Термины используются корректно, и их значение объясняется студентом. 4. Студент уверенно иллюстрирует свой ответ примерами.	5 баллов
5. Информация с фактической стороны в целом представлена верно, но имеются небольшие неточности. 6. Ответ выстроен системно, в логической последовательности. 7. Термины используются корректно, и их значение объясняется студентом, имеются небольшие неточности. 8. Приводятся примеры на основные теоретические положения.	4 балла
1. Информация с фактической стороны в целом представлена верно, но имеются существенные неточности. 2. Допущены нарушения принципа системности в построении ответа.	3-2

3. Допущена неточная трактовка некоторых терминов. 4. Имеются затруднения с нахождением примеров подтверждения теоретического положения.	
1. Информация с фактической стороны представлена неверно. 2. Ответ выстроен с нарушением логической последовательности. 3. Студент некорректно трактует базовые термины. 4. Студент не может привести примеры, иллюстрирующие теоретические положения.	1-0 балл

Контрольная работа выполняется студентом письменно.

Критерии оценки:

Задание оценивается в 5 баллов. При оценивании учитываются следующие критерии:

Критерии формирования оценки	Шкала оценивания
1. изложение материала логично, грамотно, без ошибок; 2. свободное владение профессиональной терминологией; 3. умение высказывать и обосновать свои суждения; 4. студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; 5. студент организует связь теории с практикой.	5 баллов
1. студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; 2. ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.	4 балла
1. студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения; 2. обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала	3-2 балла
1. отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс; 2. в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания на практике.	1-0 балл

Оценка на экзамене выставляется по следующей шкале (заочная форма обучения):

Шкала оценки результатов освоения дисциплины «Сервисология» (заочная форма обучения)

Повышенный уровень	Базовый уровень	Пороговый уровень	Ниже порогового уровня
отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно
26-30 баллов	23-25 балла	18-21 баллов	17 и менее баллов

Фонд оценочных средств по дисциплине «Сервисология» в полном объёме представлен в Приложении 2 к рабочей программе.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Учебная и учебно-методическая литература:

– основная литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.
2. Третьякова, О. Человек и его потребности (сервисология) : учебное пособие / О. Третьякова ; Тюменский государственный университет. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2013. – 104 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574237. – Текст : электронный.
3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

– дополнительная литература:

1. Андреев, Е.А. Сервисология : учебное пособие / Е.А. Андреев ; Культурологический факультет, Кафедра культурологии и социологии. – Челябинск : ЧГАКИ, 2014. – 98 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491235. – Текст : электронный.
2. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Дашков и К, 2008. - 464 с.
3. Коноплева, Н.А. Человек и его потребности в рыночной модели культуры : учебное пособие / Н.А. Коноплева. – 2-е изд., доп. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 249 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599892. – Текст : электронный.
4. Маслоу, А.Х. Мотивация и личность / А.Х. Маслоу. – Москва : Директ-Медиа, 2008. – 947 с. – (Психология: Классические труды). – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=39200. – Текст : электронный.
5. Меликян, О.М. Поведение потребителей : учебник / О.М. Меликян. – 5-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 280 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=112324. – Текст : электронный.
6. Наумов, В. Н. Поведение потребителей : учебное пособие / В. Н. Наумов. - Москва : Инфра-М, 2015. - 248 с.
7. Орлов, С. В. Человек и его потребности : учебное пособие / С. В. Орлов. - Санкт-Петербург : Питер, 2006. - 160 с.
8. Охотина, Н.М. Сервисология : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский

государственный технологический университет, 2017. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707. – Текст : электронный.

Интернет-ресурсы:

1. Всероссийский центр изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [электронный ресурс]. – Режим свободного доступа. – http://www.wciom.ru/
2. Национальный институт социально-политических исследований [электронный ресурс]. – Режим свободного доступа. – http://www.nispi.ru/ , http://www.monitoring.ru/
3. Российский независимый институт социальных и национальных проблем [электронный ресурс]. – Режим свободного доступа. – http://www.riisnp.ru/
   Фонд «Общественное мнение» [электронный ресурс]. – Режим свободного доступа. – http://www.fom.ru/
4. RussianResearch [электронный ресурс]. – Режим свободного доступа. – http://www.russianresearch.net/rus/about/
5. Российская Государственная библиотека. Электронная библиотека – универсальное собрание. http://elibrary.rsl.ru/
6. А.Я. Психология. Сайт содержит разнообразную информацию по различным аспектам психологии. Словарь. Статьи. Хрестоматия. http://azps.ru/
7. Электронная библиотека. Наука. Психология. Публичная электронная библиотека. http://www.plib.ru/
8. Пси-шпаргалка. Психологический образовательный сайт. http://psylist.net/
9. Университетская библиотека onlin. Научные и учебные издания. http://www.biblioclub.ru/
10. Электронная библиотека учебников. http://studentam.net/
11. Электронная библиотека Гумер – гуманитарные науки. http://www.gumer.info/
12. Библиотека по психологии. http://flogiston.ru/
13. Психология. Социальная психология. http://socioline.ru/
14. Электронная библиотека. *Социология, психология, управление.* http://soc.lib.ru/
15. Портал по психологии. Психологический навигатор. http://www.psynavigator.ru/
16. Психология на русском языке. Новости, библиотека, информация о событиях и возможностях обучения. http://www.psychology.ru/
17. Мир психологии. Книги по психологии, психологические тесты. http://psychology.net.ru/
18. Вопросы психологии. Журнал. http://www.voppsy.ru/
19. Портал психологических изданий. http://psyjournals.ru/
20. Все для студента. Книги, журналы по психологии. http://www.twirpx.com/
21. Список российских журналов по психологии. http://www.ipras.ru/
22. Национальный психологический журнал http://www.psy.msu.ru/.
23. Журнал «Наша психология». Статьи по практической психологии. http://www.psyh.ru/
24. «Твой психолог». Журналы по психологии. Психология. http://tvoypsiholog.ru/

Современные профессиональные базы данных и информационно-справочные системы:
ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
Коллекция Шуйского филиала ИвГУ на национальном цифровом ресурсе «Руконт».

Программное обеспечение:
В процессе изучения дисциплины используются офисные пакеты Microsoft Office, Open

Office, программа для просмотра и чтения файлов PDF Adobe Acrobat Reader DC, программа для воспроизведения флэш-анимации в браузерах Adobe Flash Player, вэб-обозреватели Google Chrome, Opera, Антивирус Касперского, 1С университет.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для предоставления учебной информации большой аудитории.
2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения (очная форма обучения).
4. Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами обучения.
5. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное специализированной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.
6. Учебно-наглядные пособия для занятий лекционного типа, обеспечивающие тематические иллюстрации: электронные презентации, видеоматериалы.

Автор рабочей программы дисциплины: И.В. Уткин, доцент кафедры психологии и социальной педагогики, кандидат медицинских наук, доцент.

Программа рассмотрена на заседании кафедры психологии и социальной педагогики «06» февраля 2020 г., протокол № 7.

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 11 от «11» июня 2021 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 6 от «21» января 2022 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Программа обновлена
протокол заседания кафедры № 10 от «27» апреля 2023 г.
Согласовано:
Руководитель ОП _____ О.Н. Рябова
(подпись)

Приложение 1.

Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Тематический план практических занятий:

Тема 1. Сервисология как наука. Предмет и задачи курса. Представления о человеческих потребностях в исторической перспективе.

Цель: обобщить и закрепить знания студентов о науке сервисология, её методах и структуре, основных категориях.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие о сервисологии. Предмет психологии потребностей. Потребности человека в рамках различных областей знания. Значение психологических знаний для оптимального обслуживания населения в сфере услуг.
2. Теоретические и практические задачи: изучение потребностей человека, оценка их социальной значимости, коррекция и оптимизация структуры обслуживания.
3. Теории человеческих потребностей в историческом аспекте: киренаики, эпикурейцы, киники, стоики.
4. Взгляды на потребности в Средние века и эпоху Возрождения.
5. Взгляды на потребности человека в Новое время и эпоху Просвещения.
6. Концепции потребностей человека в XIX и XX веках.

Контрольные вопросы и задания:

1. Дать определение понятию «сервисология»
2. Что является предметом и объектом изучения сервисологии?
3. Охарактеризовать взгляды на потребности человека в античном мире.
4. Охарактеризовать взгляды на потребности человека в Средние века.
5. Охарактеризовать взгляды на потребности человека в Новое время.

Литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.
2. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295
3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

Тема 2. Сущность человека. Взаимосвязь биологического и социального в человеке.

Цель: обобщить и закрепить знания студентов о человеке, как биологическом и социальном существе с позиций научной антропологии.

1. Антропология как учение о человеке. Обзорная характеристика наук, изучающих человека.
2. Человек как природное явление и как душевно-духовное образование.
3. Человек как общественное существо. Личность как способ бытия человека в системе взаимоотношений с другими людьми.
4. Человек в различных сообществах.
5. Культура как вторая природа человека.
6. Человек как психологическая и духовная реальность.

7. Внешняя и внутренняя жизнь человека. Осмысленность человеческого бытия.

Контрольные вопросы и задания:

1. Охарактеризовать взгляды на человека с позиций современной философии.
2. Осветить проблему сущности и существования человека.
3. Охарактеризовать деятельностную сущность человека, предметность и субъектность деятельности.

Литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.
2. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295
3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

Тема 3. Различные аспекты существования человека. Индивид, личность, индивидуальность.

Цель: обобщить и закрепить понятия студентов о таких понятиях как личность, индивид, индивидуальность, индивидуально-типических свойствах человека.

1. Индивид как человек, представитель рода, имеющий природные свойства; телесное бытие человека.
2. Понятие субъекта и субъектности. Субъект-человек как носитель предметно-практической деятельности; распорядитель душевных сил.
3. Личность-человек как представитель общества, определяющий свободно и ответственно свою позицию среди других.
4. Индивидуальность-человек как уникальная, самобытная личность, реализующая себя в творческой деятельности.
5. Индивидуально-типические свойства человека.
6. Конституционные типологии в психологии Э.Кречмера, У.Шелдона.
7. Понятие о темпераменте и характере. Человеческие характеры.

Контрольные вопросы и задания:

1. Охарактеризовать различия понятий индивид, личность, индивидуальность.
2. Раскрыть общие характеристики индивида.
3. Дать понятие личности как социального субъекта.
4. Охарактеризовать личностные роли.
5. Проанализировать разновидности личностных ролей, статусов и позиций.

Литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.
2. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295
3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

Тема 4. Психологические теории личности о человеке и его потребностях.

Цель: обобщить и закрепить понятия студентов о личности в аспекте различных психологических теорий.

1. Гуманистическая психология, краткий обзор. Мотивы и потребности в гуманистической психологии.
2. К. Роджерс, А.Маслоу о мотивах самоактуализации и развития.
3. Биологизаторская концепция мотивации и потрбностей З.Фрейда. Социальные мотивы в работах неофрейдистов: К.Хорни, Э.Эриксон, А.Адлер.
4. Изучение мотивации как организованного поведения в работах Ф. Скиннера.
5. Мотивация достижения в учебной и профессиональной деятельности в исследования Х. Хекхаузена. Стремление к среднему напряжению К.Голльдшейна. Теория оптимальной активации Хебба.
6. Мотивация в теории поля К.Левина. Понятие о квазипотребностях. Временная перспектива и уровень притязаний в теории поля К. Левина.
7. Эффект незаконченных действий Б.В.Зейгарник.
8. Понятие о замещающей деятельности и психическом перенасыщении.

Контрольные вопросы и задания:

1. Дать развернутую характеристику основных положений психоаналитической теории личности Фрейда.
2. Дать развернутую характеристику основных положений индивидуальной теории А.Адлера.
3. Дать развернутую характеристику основных положений аналитической теории К.Г. Юнга.
4. Дать развернутую характеристику основных положений теории Э.Фромма.
5. Дать развернутую характеристику основных положений гуманистической теории личности А. Маслоу.
6. Охарактеризовать иерархию потребностей по А. Маслоу.

Литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.
2. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295
3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

Тема 5. Деятельность как форма и потребность социальной жизни человека.

Цель: обобщить и закрепить понятия студентов о деятельности, ее структуре и деятельностном подходе.

1. Понятие деятельности. Деятельностное бытие человека.
2. Деятельность как: совокупность результатов и последствий, как процесс преодоления трудностей, как процесс самоизменения и как способ отношения к условиям своей жизни, как деяние, практика.
3. Деятельностный подход в психологии. Внутренняя и внешняя деятельность. Интериоризация и экстериоризация.
4. Человек как субъект деятельности. Понятие о человеке как субъекте деятельности.
5. Психологическое строение индивидуальной деятельности. Потребность. Мотив.

Деятельность. Задача. Цель. Условия. Действие. Операция сдвиг мотива на цель. 6.

6. Освоение деятельности человека. Умения и навыки.

Контрольные вопросы и задания:

1. Дать общее понятие о деятельности.
2. Указать отличие деятельности человека от активности животных.
3. Охарактеризовать основные виды деятельности.
4. Охарактеризовать структуру деятельности по А.Н.Леонтьеву.
5. Установить различия между внутренней и внешней деятельностью и указать на их взаимосвязь.
6. Расшифровать понятия интериоризация и экстериоризация. Привести примеры из жизни применительно к этим понятиям.

Литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.
2. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295
3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

Тема 6. Общение как форма и потребность социальной жизни человека.

Цель: обобщить и закрепить знания студентов об общении, его структуре.

1. Понятие общения в психологии. Подходы к пониманию общения в психологии.
2. Человек как субъект общения. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная стороны общения.
3. Модель коммуникативного процесса. Общение как коммуникация.
4. Вербальное общение (речь). Невербальное общение. Кинесика. Физиогномика. Такесика. Мимика. Пантомимика. Проксемика. Визуальное общение. Паралингвистика. Экстралингвистика.
5. Общение как взаимодействие (интеракция).
6. Общение как взаимопонимание (перцепция). Эмпатия, симпатия, антипатия.

Контрольные вопросы и задания:

1. Дать развернутое понятие общения.
2. Доказать, что общение и деятельность неразрывно связаны между собой в контексте человеческого бытия.
3. Охарактеризовать коммуникативную, перцептивную и интерактивную стороны общения.
4. Охарактеризовать невербальное общение.

Литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.
2. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295
3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов

высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

Тема 7. Понятие о потребностях, классификация потребностей.

Цель: обобщить и закрепить знания студентов о потребностях и механизмах их формирования.

1. Определение потребностей. Различные подходы к изучению потребностей. Понимание потребности как нужды. Удовлетворение нужды.
2. Понимание потребности как ценности.
3. Понимание потребности как необходимости. Потребность как состояние и системная реакция.
4. Первичные и вторичные потребности. Классификация потребностей. Этапы формирования и индивидуальные различия потребностей.
5. Соотношение потребностей и мотивации.
6. Потребности и активность. Потребности и деятельность. Индивидуальные психические и физиологические особенности человека как основа его запросов и потребностей.
7. Формы проявления потребностей. Потребности и интересы. Оценка социальной значимости потребностей человека.
8. Неудовлетворение потребностей и изменение физиологического, психического и эмоционального состояния человека. Понятие о фрустрации, Негативные последствия фрустрации.
9. Проблема разумного формирования потребностей.

Контрольные вопросы и задания:

1. Дать определение понятию потребности как побудителя активности человека.
2. Охарактеризовать первичные и вторичные потребности человека.
3. Охарактеризовать потребность как мотив.
4. Дать оценку социальной значимости потребностей человека.
5. Обсудить вопрос о разумном формировании потребностей у современного человека.

Литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.
2. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295
3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

Тема 8. Понятие о мотиве и мотивации. Направленность личности.

Цель: обобщить и закрепить знания студентов о мотивах и мотивациях и механизмах их формирования.

1. Потребность и ее выражение во влечениях, желаниях и мотивах человека. Естественные и культурные потребности, материальные и духовные (А.В.Петровский).
2. Классификация потребностей по А.Маслоу. Иерархия потребностей.
3. Классификация потребностей в зависимости от вида человеческой активности. Классификация социальных потребностей. Нормы удовлетворения социальных потребностей.
4. Духовные потребности: потребность познания окружающего мира, смысла

существования человека, самоуважение и самореализация, познавательные и эстетические потребности.

5. Материальные потребности и нормы их удовлетворения. Потребность в труде, общении как интегральные потребности.

6. Понятие о направленности личности. Составляющие направленности личности. Интересы и их виды. Связь интересов с потребностями.

7. Устойчивость и эмоциональный характер основных интересов человека. Формирование и развитие интересов. Роль семьи в формировании интересов личности.

Контрольные вопросы и задания:

1. Проанализировать взгляды ученых на мотивы и мотивацию человека.
2. Охарактеризовать потребность с т.з. побудителя активности, нужды и предмета потребления.
3. Охарактеризовать материальные, социальные и духовные потребности человека.
4. Охарактеризовать мотив как предмет потребности и цель как предмет деятельности. Подумать над ситуациями, когда мотив и цель не согласуются.
5. Дать развернутый анализ понятию «направленность личности».

Литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.

2. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295

3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

Тема 9. Классификации мотивов и мотиваций.

Цель: закрепить знания студентов о мотивах и мотивациях и изучить их типологию.

1. Понятие о мотивах и мотивации. Связь мотивов и потребностей. Мотивы и цели деятельности. Осознаваемые и неосознаваемые мотивы.
2. Социальная установка личности. Личностный смысл деятельности. Мотивация как совокупность личностных и ситуативных факторов.
3. Мотивация в процессе межличностного взаимодействия.
4. Структура мотивации. Процессуальные и результативные компоненты мотивации.
5. Полимотивированность деятельности. Уровень сложности задания и оптимум мотивации.
6. Понятие об избыточной мотивации. Мотив успеха и избыточная мотивация.
7. Психологические механизмы развития мотивации. Знаемый мотив как стадия развития мотива.
8. Мотивационное смещение как психологический механизм развития мотивации. Мотивационное переключение. Мотивационная фиксация.

Контрольные вопросы и задания:

1. Привести несколько примеров полимотивированной и мономотивированной личности.
2. Расшифровать понятие «сдвиг мотива на цель» и привести несколько примеров.
3. Расшифровать понятие «сдвиг цели на мотив» и привести несколько примеров.
4. Охарактеризовать понятие избыточной мотивации.

Литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.

2. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295

3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

Тема 10. Теории мотиваций.

Цель: закрепить знания студентов об основных теориях мотиваций.

1. Виды мотивов. Связь мотивов и направленности личности. Иерархия мотивов. Ситуация борьбы мотивов. Проблема выбора.
2. Мотив достижения как устойчивая характеристика личности. (Т. Мюррей). Мотивация и уровень притязаний личности. Социальная мотивация.
3. Стремление к власти и социальному успеху.
4. Мотив аффилиации. Альтруизм как самостоятельный мотив.
5. Система мотивов в профессиональной деятельности человека (по Э. Штейну).
6. Просоциальное поведение и мотивация помощи и альтруизма. Влияние социальных норм на просоциальное поведение.
7. Влияние сопереживания на предоставление помощи. Снижение, уменьшение ответственности в ситуациях помощи. Модель мотивации просоциальной деятельности С. Шварца.
8. Понятие о мотивации достижения. Структура и развитие мотивации достижения. Структура мотивации достижения. Диагностика категорий мотивации достижения. Формирование мотивации достижения.

Контрольные вопросы и задания:

1. Расшифровать понятие мотивации достижения и привести несколько примеров.
2. Расшифровать понятие мотивации избегания неудач и привести несколько примеров.
3. Расшифровать понятие аффилиации и охарактеризовать ее социальное значение.
4. Расшифровать понятие альтруизма и охарактеризовать ее социальное значение.
5. Расшифровать понятие эмпатии и охарактеризовать ее социальное значение.

Литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.

2. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295

3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

Тема 11. Методы исследования мотивационной и потребностной сфер.

Цель: ознакомить студентов с основными методами исследования мотивационной и потребностной сфер.

1. Основные методы психологической диагностики. Комплексный подход к

исследованию человека как целостности. Связь между методами исследования и предметом изучения.

2. Социологические и психологические методы исследования потребностей человека.
3. Методика диагностики степени удовлетворенности основных потребностей.
4. Методика диагностики личности на мотивацию к успеху и избеганию неудач.
5. Диагностика социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере.
6. Диагностика ценностных ориентаций М. Рокича.
7. Проективные методики.
8. Применения психологических методов исследования в профессиональной деятельности менеджера.

Контрольные вопросы и задания:

1. Работа с тестом Элерса «Мотивация достижения».
2. Работа с тестом Элерса «Мотивация избегания неудач».
3. Работа с тестом С.С. Бубнова «Реальная структура жизненных ценностей».
4. Работа с тестом М. Рокича на выявление инструментальных и терминальных ценностей**.**
5. Работа с проективными методиками «Дом, дерево, человек», тест Роршаха и т.д.

Литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.
2. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295
3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

Тема 12. Волевая регуляция потребностей.

Цель: обобщить и закрепить знания студентов о волевой регуляции потребностей.

1. Психологическая характеристика воли. Структура волевого акта.
2. Функции воли. Особенности волевых действий: сознательная целеустремленность, связь с процессами мышления, связь с движением.
3. Характеристики волевых качеств.
4. Роль сознания и автоматизма в выполнении волевых действий.
5. Побуждение к совершению волевого акта, представление и осмысление цели действия, представление средств, необходимых для достижения намеченной цели, намерение осуществить данное действие, выполнение принятого решения.
6. Волевые свойства личности. Формирование воли.
7. Понятие «волевая личность».
8. Методы исследования волевой сферы.

Контрольные вопросы:

1. Расшифровать понятие воли. Объяснить значение воли в организации жизни и деятельности человека. Охарактеризовать функции воли.
2. Охарактеризовать волевые свойства личности.
3. Проанализировать структура волевого акта.
4. Привести примеры из жизни волевых актов во взаимосвязи с потребностями человека.

Литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.

2. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295

3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

Тема 13. Характер человека и его потребности.

Цель: обобщить и закрепить знания студентов о характере человека и вытекающих из него потребностях.

1. Общее понятие о характере.
2. Типологии характеров.
3. Личностные акцентуации характеров А.Е. Личко и К.Леонгарду. Социальные типы характеров по Э.Фромму.
4. Место характера в общей структуре личности. Структура характера.
5. Черты характера и другие черты личности.
6. Экстраверсия и интроверсия как черты характера.
7. Характер и воля человека.
8. Характер и мотивация поведения.
9. Потребности людей с различными характерами.

Контрольные вопросы:

1. Установить параллели между характерологическими типами и потребностями человека.
2. Охарактеризовать яркость проявления черт характера и выраженность потребностей человека.
3. Установить параллели между характером и волей человека.
4. Установить параллели между характером и мотивацией поведения человека.

Литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.

2. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295

3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

Тема 14. Особенности функционирования сферы услуг.

Цель: обобщить и закрепить знания студентов о сфере услуг и сфере бытового обслуживания.

1. Понятие услуги. Характеристика сферы услуг.
2. Материальные и нематериальные услуги.
3. Классификация услуг.
4. Модель основных сфер человеческой деятельности.
5. Рынок услуг.

6. Специфические особенности сферы услуг.
7. Характеристика предприятий обслуживания.
8. Понятие сервис и сервисное обслуживание.
9. Структура сферы обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Методы удовлетворения потребностей человека сферой сервиса.
10. Учет потребностей человека в профессиональной деятельности менеджера. Изучение структуры потребностей социума в товарах и услугах.
11. Удовлетворение важнейших естественных и культурных потребностей - основа физического и психологического здоровья членов социума.
12. Бюджет семьи и удовлетворение потребностей.
13. Культурные потребности и роль домашнего менеджера в их формировании.
14. Понятие о стиле жизни. Современный стиль жизни.
15. Потребности в сфере досуга. Связь потребностей в сфере досуга и направленности личности. Формирование потребностей и организация культурного отдыха.
16. Социальные потребности и их своеобразие.
17. Потребность в благоприятном психологическом климате. Факторы формирования психологического климата.

Контрольные вопросы:

1. Дать развернутую характеристику сферы услуг.
2. Охарактеризовать черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг.
3. Охарактеризовать понятия сервиса и сервисное обслуживание.
4. Проанализировать соотношения основных классов и сфер услуг.
5. Дать развернутую характеристику сферы бытового обслуживания.
6. Охарактеризовать черты сферы бытового обслуживания, особенность деятельности и виды услуг.
7. Охарактеризовать культурные потребности человека и привести примеры из жизни.
8. Проанализировать потребности в сфере досуга и привести примеры из жизни.

Литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.
2. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295
3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

Тема 15. Основные характеристики сервиса как сферы услуг.

Цель: обобщить и закрепить знания студентов о сервисе как сфере услуг.

1. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности, правила, задачи.
2. Показатели уровня сервиса. Культура сервиса.
3. Психологические характеристики торговых работников.
4. Психологические характеристики работников сервиса.
5. Психологические типы клиентов.
6. Технология заказа на обслуживание.
7. Ключевые факторы успеха в процессе продаж.

8. Ключевые этапы процесса продаж.
9. Установление контакта с клиентами.

Контрольные вопросы:

1. Охарактеризовать сервисную деятельность и ее задачи.
2. Охарактеризовать показатели уровня сервиса и параметры ассортимента услуг.
3. Охарактеризовать сервис с учетом стабильности и четкости обслуживания.
4. Привести правила эффективного сервиса.
5. Охарактеризовать культуру сервиса.
6. Охарактеризовать технику продаж, этапы совершения заказа, принятия решения о покупке.

Литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.
2. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295
3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

Тема 16. Модели поведения потребителя. Психологические основы конфликтов.

Цель: познакомить с многообразием взглядов на понятие конфликта, показать возможные пути разрешения конфликтов, научить правильно вести себя в конфликтной ситуации.

1. Внешние факторы, влияющие на поведение потребителя – культурные, социальные, личностные.
2. Возраст потребителя. Род занятий и экономическое положение.
3. Стиль жизни.
4. Типология личности К.Г. Юнга и поведение покупателей.
5. Поведенческие модели продавца и покупателя.
6. Экономические факторы. Мотивация и мотивы покупки.
7. Теория покупательского решения.
8. Теория удовлетворения потребностей покупателя.
9. Основные потребности покупателя.
10. Типология потребителей.
1. Понятие конфликта. Классификация конфликтов.
2. Теории конфликтов.
3. Стадии развития конфликтов.
4. Конфликтная ситуация. Порог конфликта.
5. Моббинг, боссинг, буллинг.
6. Стили поведения в конфликтной ситуации.
7. Пути разрешения конфликтов. Примирение, уступка, компромисс,
8. соперничество, сотрудничество.
9. Позитивное значение конфликтов.

Контрольные вопросы:

1. Охарактеризовать культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
2. Охарактеризовать типологию потребителя.

3. Охарактеризовать модель современного потребителя.
4. Охарактеризовать поведенческие стратегии в процессе совершения покупок.
5. Охарактеризовать, в чем позитивное значение конфликтов.
6. Выделить наиболее энергозатратные стили поведения в конфликтной ситуации.

Литература:

1. Коноплева, Н. А. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева ; Российская академия образования, Московский психолого-социальный институт. - Москва : Флинта, 2008. - 248 с.

2. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - СПб. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295

3. Шиповская, Л. П. Человек и его потребности : учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л. П. Шиповская. - Москва : Альфа-М : Инфра-М, 2009. - 432 с.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов:

Самостоятельная работа студентов предусматривает изучение, обобщение и анализ материалов по всем темам курса, включая результаты исследований поведения отечественных потребителей, анализ деловых ситуаций из российской и зарубежной практики в целях развития способностей к творческому использованию получаемых знаний и навыков. Для проведения занятий используются активные методы обучения: дискуссии, «мозговой штурм», анализ конкретных ситуаций.

Целью самостоятельной работы является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками по дисциплине «Основы психотерапии», закрепление и систематизация знаний, формирование умений и навыков и овладение опытом творческой, исследовательской деятельности. Этот вид самостоятельной работы способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровней. Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента, а ее объем определяется учебным планом.

Содержание самостоятельной работы определяется в соответствии со следующими рекомендуемыми ее видами (согласно положению о самостоятельной работе студентов):

- *для овладения знаниями*: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками: ознакомление с нормативными документами; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и интернета; работа с электронными учебными ресурсами и др.;
- *для закрепления и систематизации знаний*: работа с конспектом лекции; работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц для систематизации учебного материала; изучение нормативных материалов; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование и др.); подготовка тезисов сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов: составление библиографии, тематических кроссвордов; подготовка к компьютерному тестированию и др.;
- *для формирования умений*: решение задач и упражнений по образцу; решение вариативных задач и упражнений; выполнение схем; решение ситуационных (профессиональных) задач; подготовка к деловым играм; проектирование и моделирование

разных видов и компонентов профессиональной деятельности; подготовка контрольных работ; опытно-экспериментальная работа.

В качестве форм и методов контроля самостоятельной работы студентов могут быть использованы фронтальные опросы на практических занятиях, коллоквиумы, зачеты, тестирование, самоотчеты, контрольные работы, защита творческих работ и др.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы студента являются:

- уровень освоения учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- полнота общеучебных представлений, знаний и умений по изучаемой теме, к которой относится данная самостоятельная работа;
- обоснованность и четкость изложения ответа на поставленный по внеаудиторной самостоятельной работе вопрос;
- оформление отчетного материала.

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность студентов к самостоятельному труду;
- мотивация получения знаний;
- наличие и доступность всего необходимого учебно-методического и справочного материала;
- система регулярного контроля качества выполненной самостоятельной работы;
- консультационная помощь преподавателя.

Активная самостоятельная работа студентов возможна только при наличии серьёзной и устойчивой мотивации. Самый сильный мотивирующий фактор – подготовка к дальнейшей эффективной профессиональной деятельности.

Тематика вопросов для собеседования по дисциплине «Сервисология»:

1. Сущность и содержание сервисологии как науки.
2. Понятие о человеке в философии и психологии.
3. Понимание человека и его потребностей в античности.
4. Представление о человеке и его потребностях в Средние века.
5. Идеи гедонизма во взглядах на потребности человека
6. Взгляды на человека и его потребности в Новое время и эпоху просвещения
7. Немецкая классическая философия о человеке и его потребностях (Кант, Гегель, Фейербах).
8. Антропологическая концепция марксизма.
9. Объект изучения сервисологии – человек в пространстве и времени.
10. Человек как социально-природное существо. Соотношение биологического и социального в человеке.
11. Сущность человека. Понятие о деятельностной сущности человека.
12. Понятие и общие характеристики индивида.
13. Личность и индивидуальность. Определение. Соотношение двух понятий.
14. Понятие деятельности. Социально-деятельностная сущность человека.
15. Теории личности о человеке и его потребностях (З. Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм, А. Маслоу).
16. Психодинамическая теория личности З. Фрейда: основные положения, структура личности по Фрейду, взгляд на истоки потребностей.
17. Гуманистическая теория личности Э. Фромма Экзистенциальные потребности человека по Фромму. Продуктивный и непродуктивный типы личности.
18. Концепция человека у К. Хорни, значение детских переживаний в формировании

личности и её потребностей. Десять невротических потребностей личности.

19. Гуманистическое направление в психологии. Основные положения теории А. Маслоу.
20. Мотивация и иерархия потребностей по А. Маслоу.
21. Иерархия потребностей по А. Маслоу: физиологические потребности, потребности в безопасности и защите.
22. Иерархия потребностей по А. Маслоу: потребность в принадлежности и любви. Дефицитарная и бытийная любовь.
23. Иерархия потребностей по А. Маслоу: потребность в самоуважении. Фрустрация этой потребности.
24. Иерархия потребностей по А. Маслоу: потребность в самоактуализации: понятие и особенности самоактуализирующейся личности.
25. Сервисная деятельность, её сущность. Понятие об услугах их классификация.
26. Понятие об услугах и их качестве. Культура обслуживания в сфере сервиса.
27. Психологическая культура сервиса. Типология потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента. Особенности взаимодействия.
28. Структура бытового обслуживания. Совершение заказа в сфере услуг. Этапы. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
29. Поведение потребителя в процессе принятия решений. Задачи специалиста сервиса в процессе удовлетворения потребностей.
30. Покупательский процесс. Четыре этапа процесса потребления.
31. Типология потребителя.
32. Модель поведения потребителя.
33. Основные классификации потребителей.
34. Тип личности и покупательское поведение.
35. Модель поведения потребителя. Психологические факторы.
36. Сервис как сфера услуг. Понятие услуги, их классификация.
37. Качество услуги. Психологическая культура сервиса.
38. Сервис услуг. Услуга как форма общения.
39. Принципы и правила психологического влияния на потребителя.
40. Особенности функционирования сферы услуг.
41. Основные классы и соответствующие им сферы услуг.
42. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.
43. Понятие конфликта. Типология межличностных конфликтов.
44. Стили разрешения конфликтов.

Тематика контрольных работ по дисциплине «Сервисология»:

1. Теории и классификации потребностей.
2. Сравнительный анализ психоаналитических и гуманистических теорий мотиваций.
3. Мотивация в теории поля К. Левина.
4. Временная перспектива мотивационной сферы личности.
5. Психологические механизмы развития мотивации.
6. Психологические аспекты мотивации в деятельности управления.
7. Потребность в общении как основы формирования личности.
8. Анализ структуры потребностей в гуманистической психологии (А. Маслоу, К. Роджерс).
9. Деформация потребностей и интересов в отклоняющемся поведении человека.
10. Познавательная потребность как условие развития мышления.

11. Индивидуальные различия потребностей и интересов в подростковом возрасте.
12. Структура и динамика потребностей в учебно-профессиональной деятельности.
13. Структура и динамика развития потребностей потребителя.
14. Психологические аспекты развития духовных потребностей.
15. Психологические аспекты развития социальных потребностей.
16. Влияние ценностных ориентаций на процесс формирования социальных потребностей.
17. Психологический анализ потребностей в творческой деятельности.
18. Мотивы аффилиации, власти, альтруизма в структуре личности.
19. Мотивация достижения успехов и избегания неудач в деятельности.
20. Феномены мотивации в деятельности менеджера.