

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
**Муромский институт (филиал)**  
федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования  
**«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(МИ ВлГУ)**

**Кафедра Менеджмента**

«УТВЕРЖДАЮ»  
Заместитель директора по УР  
\_\_\_\_\_ Д.Е. Андрианов  
\_\_\_\_\_ 16.06.2020

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

*Человек и его потребности*

**Направление подготовки**

*43.03.02 Туризм*

**Профиль подготовки**

*Технология туристской деятельности*

Семестр	Трудоем- кость, час./зач. ед.	Лек- ции, час.	Практи- ческие занятия, час.	Лабора- торные работы, час.	Консультация, час.	Конт- роль, час.	Всего (контакт- ная работа), час.	СРС, час.	Форма промежу- точного контроля (экз., зач., зач. с оц.)
<b>3</b>	<b>108 / 3</b>	<b>16</b>	<b>32</b>		<b>1,6</b>	<b>0,25</b>	<b>49,85</b>	<b>58,15</b>	<b>Зач.</b>
<b>Итого</b>	<b>108 / 3</b>	<b>16</b>	<b>32</b>		<b>1,6</b>	<b>0,25</b>	<b>49,85</b>	<b>58,15</b>	

**Муром, 2020 г.**

## 1. Цель освоения дисциплины

Целью дисциплины является формирование у студентов профессиональных знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества.

Задачи дисциплины:

изучение системы потребностей, их динамики, способов формирования и средств удовлетворения.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Человек и его потребности» базируется на знаниях, полученных студентами в ходе изучения курсов «История», «Философия». Углубление и расширение вопросов, изложенных в курсе «Человек и его потребности», будет осуществляться во время работы студентов над дисциплинами «Менеджмент в туристской индустрии», «Деловые коммуникации», «Маркетинг в туристской индустрии», «Организация туристской деятельности», «Управление персоналом в туризме», «Реклама в туризме».

## 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.3 Определяет рекреационный потенциал туристского региона с целью удовлетворения потребностей клиентов при оказании туристских услуг	Знать сущность современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг (ОПК-3.3) Уметь организовывать процесс сервиса (ОПК-3.3) Владеть современными сервисными технологиями в процессе предоставления услуг (ОПК-3.3)	вопросы к устному опросу, тест, практические задания

## 4. Структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

### 4.1. Форма обучения: очная

Уровень базового образования: среднее общее.

Срок обучения 4г.

#### 4.1.1. Структура дисциплины

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником							Самостоятельная работа	Форма текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации(по семестрам)
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	КП / КР	Консультация	Контроль		
1	Становление предмета "Человек и его потребности". Основные понятия теории потребностей.	3	2	4						4	устный опрос, тестирование, выполнение практических заданий
2	Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли	3	2	4						10	устный опрос, тестирование, выполнение практических заданий
3	Человек в различных аспектах существования. Индивид, личность, индивидуальность	3	2	4						10	устный опрос, тестирование, выполнение практических заданий
4	Направленность личности, мотивация и мотивы	3	2	4						10	устный опрос, тестирование, выполнение практических заданий
5	Понятие потребностей и их классификация	3	2	4						9	устный опрос, тестирование, выполнение практических заданий
6	Модели поведения потребителя	3	2	4						5	устный опрос, тестирование, выполнение практических заданий
7	Особенности функционирования сферы услуг	3	2	4						5	устный опрос, тестирование, выполнение практических заданий
8	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	3	2	4						5,15	устный опрос, тестирование, выполнение практических заданий
Всего за семестр		108	16	32				1,6	0,25	58,15	Зач.
Итого		108	16	32				1,6	0,25	58,15	

## **4.1.2. Содержание дисциплины**

### **4.1.2.1. Перечень лекций**

#### **Семестр 3**

*Раздел 1. Становление предмета "Человек и его потребности". Основные понятия теории потребностей.*

##### **Лекция 1.**

Становление предмета "Человек и его потребности". Основные понятия теории потребностей (2 часа).

*Раздел 2. Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли*

##### **Лекция 2.**

Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли (2 часа).

*Раздел 3. Человек в различных аспектах существования. Индивид, личность, индивидуальность*

##### **Лекция 3.**

Человек в различных аспектах существования. Индивид, личность, индивидуальность (2 часа).

*Раздел 4. Направленность личности, мотивация и мотивы*

##### **Лекция 4.**

Направленность личности, мотивация и мотивы (2 часа).

*Раздел 5. Понятие потребностей и их классификация*

##### **Лекция 5.**

Понятие потребностей и их классификация (2 часа).

*Раздел 6. Модели поведения потребителя*

##### **Лекция 6.**

Модели поведения потребителя (2 часа).

*Раздел 7. Особенности функционирования сферы услуг*

##### **Лекция 7.**

Особенности функционирования сферы услуг (2 часа).

*Раздел 8. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей*

##### **Лекция 8.**

Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей (2 часа).

### **4.1.2.2. Перечень практических занятий**

#### **Семестр 3**

*Раздел 1. Становление предмета "Человек и его потребности". Основные понятия теории потребностей.*

##### **Практическое занятие 1**

Человекознание – система наук о человеке. Проблема потребностей и ее значение в человекознании (2 часа).

##### **Практическое занятие 2**

Человекознание – система наук о человеке. Проблема потребностей и ее значение в человекознании (2 часа).

*Раздел 2. Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли*

##### **Практическое занятие 3**

О природе и сущности человека (2 часа).

##### **Практическое занятие 4**

О природе и сущности человека (2 часа).

*Раздел 3. Человек в различных аспектах существования. Индивид, личность, индивидуальность*

##### **Практическое занятие 5**

Представление о человеке как социально-природном существе (2 часа).

#### **Практическое занятие 6**

Представление о человеке как социально-природном существе (2 часа).

*Раздел 4. Направленность личности, мотивация и мотивы*

#### **Практическое занятие 7**

Содержание понятия “потребность” (2 часа).

#### **Практическое занятие 8**

Структура и классификация потребностей человека (2 часа).

*Раздел 5. Понятие потребностей и их классификация*

#### **Практическое занятие 9**

Развитие представлений о потребностях человека в истории философии (2 часа).

#### **Практическое занятие 10**

Развитие представлений о потребностях человека в истории философии (2 часа).

*Раздел 6. Модели поведения потребителя*

#### **Практическое занятие 11**

Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности.

Человеческие потребности и теория ценностей (2 часа).

#### **Практическое занятие 12**

Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности.

Человеческие потребности и теория ценностей (2 часа).

*Раздел 7. Особенности функционирования сферы услуг*

#### **Практическое занятие 13**

Деятельность как процесс удовлетворения потребностей (2 часа).

#### **Практическое занятие 14**

Деятельность как процесс удовлетворения потребностей (2 часа).

*Раздел 8. Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей*

#### **Практическое занятие 15**

Способы и средства удовлетворения потребностей человека (2 часа).

#### **Практическое занятие 16**

Способы и средства удовлетворения потребностей человека (2 часа).

### **4.1.2.3. Перечень лабораторных работ**

Не планируется.

### **4.1.2.4. Перечень тем и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Перечень тем, вынесенных на самостоятельное изучение:

1. Человечествознание – система наук о человеке. Проблема потребностей и ее значение в человекознании.
2. О природе и сущности человека.
3. Представление о человеке как социально-природном существе.
4. Содержание понятия “потребность”. Структура и классификация потребностей человека.
5. Развитие представлений о потребностях человека в истории философии.
6. Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности. Человеческие потребности и теория ценностей.
7. Деятельность как процесс удовлетворения потребностей.
8. Способы и средства удовлетворения потребностей человека.

Для самостоятельной работы используются методические указания по освоению дисциплины и издания из списка приведенной ниже основной и дополнительной литературы.

### **4.1.2.5. Перечень тем контрольных работ, рефератов, ТР, РГР, РПР**

Не планируется.

### **4.1.2.6. Примерный перечень тем курсовых работ (проектов)**

Не планируется.

## **5. Образовательные технологии**

В процессе изучения дисциплины применяется контактная технология преподавания (за исключением самостоятельно изучаемых студентами вопросов).

На лекционных, практических занятиях используются традиционные формы их проведения с элементами активных форм обучения, таких, как:

Проблемная лекция – форма учебной работы, в рамках которой новое знание вводится через проблемность вопроса, задачи или ситуации. При этом процесс познания студентов в сотрудничестве и диалоге с преподавателем приближается к исследовательской деятельности. Содержание проблемы раскрывается путем организации поиска её решения или суммирования и анализа традиционных и современных точек зрения.

Доклад – это развернутое устное сообщение на какую-либо тему, сделанное публично. Работая над докладом, студент закрепляет полученный на лекциях материал, приобретает научно-исследовательские умения, а также приобретает опыт публичного выступления.

Дискуссия – аргументированное обсуждение какого-либо спорного вопроса, проблемы.

Тестирование – контроль знаний с помощью тестов.

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины.**

Фонды оценочных материалов (средств) приведены в приложении.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины.**

### **7.1. Основная учебно-методическая литература по дисциплине**

1. Мальшина, Н. А. Сервисология: потребности человека : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина, Н. И. Ермакова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 144 с. — ISBN 978-5-394-03161-8. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - <https://www.iprbookshop.ru/83145.html>

2. Вильчинская-Бутенко, М. Э. «Человек работающий» XXI века : монография / М. Э. Вильчинская-Бутенко. — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна, 2017. — 133 с. — ISBN 978-5-7937-1415-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - <https://www.iprbookshop.ru/102495.html>

3. Быковская, Г. А. История (Для студентов экономического профиля) : учебное пособие / Г. А. Быковская, Л. А. Кемулари, Р. А. Черенков. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2018. — 64 с. — ISBN 978-5-00032-335-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - <https://www.iprbookshop.ru/86278.html>

### **7.2. Дополнительная учебно-методическая литература по дисциплине**

1. Скудалова, О. В. Основы теории управления : учебное пособие для бакалавров / О. В. Скудалова. — Тверь : Тверской государственный университет, 2019. — 132 с. — ISBN 978-5-7609-1499-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. - <https://www.iprbookshop.ru/111583.html>

2. Трудовой кодекс Российской Федерации. Федеральный закон от 31.12.2001 г. № 197-ФЗ (в ред. от 30.06.2006 г. № 90-ФЗ) [Электронный ресурс].– Режим доступа: - <http://www.consultant.ru>.

3. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» с последующими изменениями [Электронный ресурс] - <http://www.consultant.ru>.

4. Вестник Российской международной академии туризма - <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=326390>

5. Купорты. Сервис. Туризм - <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=38915>

6. Научный вестник МГИИТ - <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=31911>  
7. Сервис в России и за рубежом - <http://elibrary.ru/contents.asp?titleid=26230>

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

В образовательном процессе используются информационные технологии, реализованные на основе информационно-образовательного портала института ([www.mivlgu.ru/iop](http://www.mivlgu.ru/iop)), и инфокоммуникационной сети института:

- предоставление учебно-методических материалов в электронном виде;
- взаимодействие участников образовательного процесса через локальную сеть института и Интернет;
- предоставление сведений о результатах учебной деятельности в электронном личном кабинете обучающегося.

Информационные справочные системы:

СПС "Консультант Плюс", URL: <http://www.consultant.ru/>

База данных Федеральной службы статистики, URL: <http://www.gks.ru/>

Центральная база статистических данных, URL: <http://www.cbsd.gks.ru/>

Электронная библиотечная система iprBOOK.ru, URL: <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека eLibrary.ru, URL: <http://www.eLibrary.ru>

Электронная библиотека "ЭВРИКА", URL: <http://www.mivlgu.ru/content/elektronnaya-biblioteka-evrika>

Электронная библиотека ВлГУ, URL: [e.lib.vlsu.ru](http://e.lib.vlsu.ru)

Программное обеспечение:

Не предусмотрено.

### **7.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

[iprbookshop.ru](http://iprbookshop.ru)

[consultant.ru](http://consultant.ru).

[elibrary.ru](http://elibrary.ru)

[consultant.ru](http://consultant.ru)

[gks.ru](http://gks.ru)

[cbsd.gks.ru](http://cbsd.gks.ru)

[eLibrary.ru](http://eLibrary.ru)

[mivlgu.ru](http://mivlgu.ru)

[mivlgu.ru/iop](http://mivlgu.ru/iop)

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Кабинет финансов и финансового менеджмента

Комплект учебно-методических пособий, проектор NEC V302X, проекционный экран.  
Доступ к сети Интернет.

## **9. Методические указания по освоению дисциплины**

Для успешного освоения теоретического материала обучающийся: знакомится со списком рекомендуемой основной и дополнительной литературы; уточняет у преподавателя, каким дополнительным пособиям следует отдать предпочтение; ведет конспект лекций и прорабатывает лекционный материал, пользуясь как конспектом, так и учебными пособиями.

На практических занятиях пройденный теоретический материал подкрепляется решением задач по основным темам дисциплины. Каждой подгруппе обучающихся

преподаватель выдает задачу. В конце занятия обучающие демонстрируют полученные результаты преподавателю и при необходимости делают работу над ошибками.

Самостоятельная работа оказывает важное влияние на формирование личности будущего специалиста, она планируется обучающимся самостоятельно. Каждый обучающийся самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием дисциплины. Он выполняет внеаудиторную работу и изучение разделов, выносимых на самостоятельную работу, по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

Форма заключительного контроля при промежуточной аттестации – зачет. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине разработаны фонд оценочных средств и балльно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. Оценка по дисциплине выставляется в информационной системе и носит интегрированный характер, учитывающий результаты оценивания участия студентов в аудиторных занятиях, качества и своевременности выполнения заданий в ходе изучения дисциплины и промежуточной аттестации.



Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению *43.03.02 Туризм* и профилю подготовки *Технология туристской деятельности*  
Рабочую программу составил к.э.н., доцент Галкина Ю.Е. \_\_\_\_\_

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры *Менеджмента*

протокол № 18 от 28.05.2020 года.

Заведующий кафедрой *Менеджмента* \_\_\_\_\_ *Чайковская Н.В.*  
(Подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии факультета

протокол № 9 от 5.06.2020 года.

Председатель комиссии ФЭМ \_\_\_\_\_ *Терентьева И.В.*  
(Подпись) (Ф.И.О.)

**Фонд оценочных материалов (средств) по дисциплине**  
**Человек и его потребности**

**1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости по дисциплине**

Задания для выполнения на практических занятиях размещены в информационно-образовательном портале по адресу <https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=802>

Вопросы для устного опроса обучающихся

Сформулируйте понятие потребность, нужда

Дайте определение понятиям запрос, желание

Назовите социальные потребности

Назовите духовные потребности

Назовите нравственными потребности

Назовите физиологические потребности

К какому типу услуг относятся: телевидение, радио, образование, культура?

В какую классификацию услуг входят общественно-полезные услуги?

Факторы, влияющие на поведение покупателя товаров, производственного назначения

Участники процесса покупки товаров производственного назначения

Что означает «Черный ящик» покупателя

Классическая модель потребительского поведения, предложенная Ф.Котлером

Какова диалектика процесса конкретизации потребности

Какова иерархия потребностей у А. Маслоу

Какие основные факторы участвуют в модели мотивации В.Врума.

Какие факторы влияют на мотивацию?

Что такое сервис?

Что относится к параметрам оценки качества услуг?

Проблема потребностей и ее значение в человекознании.

Представление о человеке как социально-природном существе.

Содержание понятия “потребность”.

Структура и классификация потребностей человека.

Развитие представлений о потребностях человека в истории философии.

Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности.

Человеческие потребности и теория ценностей.

Модели поведения потребителя

Деятельность как процесс удовлетворения потребностей.

Способы удовлетворения потребностей человека.

Средства удовлетворения потребностей человека.

Поясните следующее выражение: "Возрастание потребностей – бесконечный процесс, регулирующий поведение людей"

## Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов

Рейтинг-контроль 1	устный опрос, выполнение практических заданий	20
Рейтинг-контроль 2	устный опрос, выполнение практических заданий	20
Рейтинг-контроль 3	устный опрос, выполнение практических заданий	20
Посещение занятий студентом	посещение лекций и практических занятий	10
Дополнительные баллы (бонусы)	активность на практических занятиях	10
Выполнение семестрового плана самостоятельной работы	выполнение заданий, предусмотренных планом самостоятельной работы студентов	20

## 2. Промежуточная аттестация по дисциплине

Перечень вопросов к экзамену / зачету / зачету с оценкой.

Перечень практических задач / заданий к экзамену / зачету / зачету с оценкой (при наличии)

Оценочные средства для промежуточной аттестации в виде тестов размещены в информационно-образовательном портале МИ ВлГУ по ссылке <https://www.mivlgu.ru/iop/course/view.php?id=802>

### Методические материалы, характеризующие процедуры оценивания

На основе типовых заданий программным комплексом информационно-образовательного портала МИ ВлГУ формируются в автоматическом режиме тестовые задания для студентов. Программный комплекс формирует индивидуальные задания для каждого зарегистрированного в системе студента и устанавливает время прохождения тестирования. Результатом тестирования является количество набранных баллов.

Максимальная сумма баллов, набираемая студентом по дисциплине равна 100.

Оценка в баллах	Оценка по шкале	Обоснование	Уровень сформированности компетенций
Более 80	«Отлично»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	<b>Высокий уровень</b>
66-80	«Хорошо»	Содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом	<b>Продвинутый уровень</b>

		сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
50-65	«Удовлетворительно»	Содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки	<b><i>Пороговый уровень</i></b>
Менее 50	«Неудовлетворительно»	Содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки	<b><i>Компетенции не сформированы</i></b>

### 3. Задания в тестовой форме по дисциплине

Примеры заданий:

1. Какова диалектика процесса конкретизации потребности : 1- нужда; 2- желание; 3 - потребность ; 4- покупка; 5- спрос:

А. 5,1,2,3,4

В. 2,1,3,4,5

С. 1,3,2,5,4

Д. 1,2,5,3,4

2. Какова иерархия потребностей у А. Маслоу, расположенная снизу вверх: 1- в безопасности; 2- социальные потребности ; 3- в самоутверждении; 4- физиологические; 5- в уважении

А. 3,2,4,5,1

В. 1,2,5,3,4

С. 4,1,2,5,3

Д. 4,2,1,3,5

Полный перечень тестовых заданий с указанием правильных ответов, размещен в банке вопросов на информационно-образовательном портале института по ссылке <https://www.mivlgu.ru/iop/question/bank/managecategories/category.php?courseid=802>

Оценка рассчитывается как процент правильно выполненных тестовых заданий из их общего числа.