МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ
УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»
(ТУСУР)

УТВЕРЖДАЮ
Директор департамента образования
_____ П. Е. Троян
«___» _____ 20__ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Человек и его потребности (сервисология)

Уровень образования: **высшее образование - бакалавриат**
Направление подготовки / специальность: **43.03.01 Сервис**
Направленность (профиль) / специализация: **Информационный сервис**
Форма обучения: **очная**
Факультет: **РТФ, Радиотехнический факультет**
Кафедра: **ТУ, Кафедра телевидения и управления**
Курс: **2**
Семестр: **3**
Учебный план набора 2015 года

Распределение рабочего времени

№	Виды учебной деятельности	3 семестр	Всего	Единицы
1	Лекции	18	18	часов
2	Практические занятия	36	36	часов
3	Всего аудиторных занятий	54	54	часов
4	Самостоятельная работа	54	54	часов
5	Всего (без экзамена)	108	108	часов
6	Подготовка и сдача экзамена	36	36	часов
7	Общая трудоемкость	144	144	часов
		4.0	4.0	З.Е.

Экзамен: 3 семестр

Томск 2018

Согласована на портале № 37340

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры
протокол № 54 от «15» 6 2018 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Рабочая программа дисциплины составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис, утвержденного 20.10.2015 года, рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТУ «___» _____ 20__ года, протокол №_____.

Разработчик:

Ст. преподаватель каф. ТУ _____ А. Э. Лебедева

Заведующий обеспечивающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Рабочая программа дисциплины согласована с факультетом и выпускающей кафедрой:

Декан РТФ _____ К. Ю. Попова

Заведующий выпускающей каф. ТУ _____ Т. Р. Газизов

Эксперты:

Доцент каф.ту _____ А. Н. Булдаков

Доцент кафедры телевидения и управления (ТУ) _____ Е. В. Зайцева

Согласована на портале № 37340

1. Цели и задачи дисциплины

1.1. Цели дисциплины

Целью преподавания дисциплины «Человек и его потребности (Сервисология)» является формирование у студентов системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества; технологиях процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя; организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

1.2. Задачи дисциплины

- – изучение системы потребностей;
- – освоение способов формирования потребностей;
- – изучение законов динамики и средств удовлетворения потребностей;
- - изучение технологии процесса сервиса, развития системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- - изучение организации процессов сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Человек и его потребности (сервисология)» (Б1.Б.14) относится к блоку 1 (базовая часть).

Предшествующими дисциплинами, формирующими начальные знания, являются: Введение в направление подготовки "Сервис", Маркетинг в сервисе.

Последующими дисциплинами являются: Менеджмент в сервисе, Сервисная деятельность.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

- ОПК-2 готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;
- ОПК-3 готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- **знать** – организацию процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; - методы проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; - содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, структура и динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, стимул, мотив; индивидуальные и коллективные потребности; процесс удовлетворения потребностей); - основные подходы понимания и описания поведения человека в потребностном поле в процессе формирования и удовлетворения потребностей; - способы и средства удовлетворения потребностей человека; рынка сервисных услуг;
- **уметь** – организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; - проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с уче-том национально-региональных и демографических факторов - применять теоретические и эмпирические законы; – применять методы осуществления деятельности, связанной с удовлетворением потребностей человека;
- **владеть** – методами организации процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; - методами проведения исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; – навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека – навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; разработки и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений; участия в проведении исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-

Согласована на портале № 37340

региональных и демографических факторов.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4.0 зачетных единицы и представлена в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Трудоемкость дисциплины

Виды учебной деятельности	Всего часов	Семестры
		3 семестр
Аудиторные занятия (всего)	54	54
Лекции	18	18
Практические занятия	36	36
Самостоятельная работа (всего)	54	54
Проработка лекционного материала	12	12
Подготовка к практическим занятиям, семинарам	42	42
Всего (без экзамена)	108	108
Подготовка и сдача экзамена	36	36
Общая трудоемкость, ч	144	144
Зачетные Единицы	4.0	4.0

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Разделы дисциплины и виды занятий приведены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Разделы дисциплины и виды занятий

Названия разделов дисциплины	Лек., ч	Прак. зан., ч	Сам. раб., ч	Всего часов (без экзамена)	Формируемые компетенции
3 семестр					
1 Предмет сервисологии как учебной дисциплины	2	4	6	12	ОПК-2, ОПК-3
2 Социоприродная целостность человека	2	4	6	12	ОПК-2, ОПК-3
3 Взаимосвязь ценностей и норм социального поведения.	2	4	8	14	ОПК-2, ОПК-3
4 Потребности и потребительское поведение	4	8	10	22	ОПК-2, ОПК-3
5 Индивидуальные психические и физические особенности человека.	4	8	10	22	ОПК-2, ОПК-3
6 Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат	2	4	7	13	ОПК-2, ОПК-3
7 Потребность в образовании	2	4	7	13	ОПК-2, ОПК-3
Итого за семестр	18	36	54	108	
Итого	18	36	54	108	

Согласована на портале № 37340

5.2. Содержание разделов дисциплины (по лекциям)

Содержание разделов дисциплин (по лекциям) приведено в таблице 5.2.

Таблица 5.2 – Содержание разделов дисциплин (по лекциям)

Названия разделов	Содержание разделов дисциплины (по лекциям)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
3 семестр			
1 Предмет сервисологии как учебной дисциплины	Сервисология как наука о современном стиле жизни, знании потребностей индивида, семьи, общества. Место данной дисциплины среди других наук о человеке и обществе. Междисциплинарный характер содержания дисциплины. Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	2	ОПК-2, ОПК-3
	Итого	2	
2 Социоприродная целостность человека	Социализация как процесс приобретения индивидом социальных качеств. Феномен двойственности природы человека. Человек как часть природы. Развитие человеческого разума как источник развития человеческой исто-рии. Стремление восстановить единство и равновесие между человеком и природой. Экология культуры человека. Социоприродные измерения человека, их содержание, необходимость комплексного изучения.	2	ОПК-2, ОПК-3
	Итого	2	
3 Взаимосвязь ценностей и норм социального поведения.	Взаимосвязь ценностей и норм социального поведения. Личность как целостность биологических и социальных свойств. Социальное качество личности. Социальная среда, ее значение. Взаимодействие индивида с социальной средой. Первичная, вторичная, подготовительная и повторная виды социализации. Объективные нормы поведения человека как нормы сохранения и утверждения своего существования. Взаимодействие как форма проявления поведенческих ориентаций человека. Типы поведенческих ориентаций, их содержание. Место и роль рыночной ориентации характера человека в современном российском обществе. Основные характеристики рыночной ориентации личности, ее положительные и отрицательные стороны. Разработка технологий процесса сервиса, развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	2	ОПК-2, ОПК-3
	Итого	2	

Согласована на портале № 37340

4 Потребности и потребительское поведение	Потребности и потребительское пове-дение. Потребности человека и их ти-пология. Первичные, вторичные потребности. Теория потребностей А.Маслоу, иерархия потребностей. Типология потребностей Г.А.Меррея. Благополучие как результат удовле-творения потребностей. Мотивация индивидуального потребления. Зависимость мотивов и потребностей. Классификация мотивов. Понятие ценности. Структура ценностей. Каче-ство социальных ценностей. Наиболее распространенные ценности, используемые для исследования потребительского поведения. Потребительское поведение как результат внутренних и внешних факторов.	4	ОПК-2, ОПК-3
	Итого	4	
5 Индивидуальные психические и физические особенности человека.	Индивидуализация жизненных стилей в современном российском обществе. Увеличение возможностей самореализации под влиянием преобразований российского общества. Жизненный стиль, воспринимаемая полезность жизненных благ, ее зависимость от различных условий. Желание как мера ценности и предпочтений. Наиболее распространенные жизненные стили.Индивидуализация жизненных стилей и потребительских предпочтений. Типология российских и зарубежных потребителей по стилю жизни. Использование типологии потребителей по стилю жизни в маркетинговых коммуникациях.	4	ОПК-2, ОПК-3
	Итого	4	
6 Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат	Услуга как акт общения, опосредованный жизненными благами. Манипуляция сознанием клиента. Принципы и приемы влияния профессионалов сервиса на клиентов. Правило взаимного обмена. Принцип социального доказательства. Принцип дефицита. Влияние окружающей среды на результат в сервисном обслуживании. Поведение клиента как результат удовлетворения его потребностей. Психологическое состояние клиента. Удовлетворение потребностей как средство активизации деятельности человека и развития его потребностей	2	ОПК-2, ОПК-3
	Итого	2	
7 Потребность в образовании	Социализация как результат реализации потребностей через деятельность. Социализация и образование. Образование и процесс самореализации человека. Влияние образования на потребность взрослого человека в самоопределении и саморазвитии. Потребность общества в развитии образовательных систем и модернизации образовательных структур. Формирование потребности человека в непрерывном образовании. Специфика формирования и функционирования потребности в не-	2	ОПК-2, ОПК-3

Согласована на портале № 37340

	прерывном образовании.		
	Итого	2	
Итого за семестр		18	

5.3. Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами

Разделы дисциплины и междисциплинарные связи с обеспечивающими (предыдущими) и обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами представлены в таблице 5.3.

Таблица 5.3 – Разделы дисциплины и междисциплинарные связи

Наименование дисциплин	№ разделов данной дисциплины, для которых необходимо изучение обеспечивающих и обеспечиваемых дисциплин						
	1	2	3	4	5	6	7
Предшествующие дисциплины							
1 Введение в направление подготовки "Сервис"		+					
2 Маркетинг в сервисе				+			
Последующие дисциплины							
1 Менеджмент в сервисе				+		+	
2 Сервисная деятельность				+		+	

5.4. Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий представлено в таблице 5.4.

Таблица 5.4 – Соответствие компетенций, формируемых при изучении дисциплины, и видов занятий

Компетенции	Виды занятий			Формы контроля
	Лек.	Прак. зан.	Сам. раб.	
ОПК-2	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Конспект самоподготовки, Тест, Реферат
ОПК-3	+	+	+	Контрольная работа, Экзамен, Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Реферат

6. Интерактивные методы и формы организации обучения

Не предусмотрено РУП.

7. Лабораторные работы

Не предусмотрено РУП.

8. Практические занятия (семинары)

Наименование практических занятий (семинаров) приведено в таблице 8.1.

Согласована на портале № 37340

Таблица 8.1 – Наименование практических занятий (семинаров)

Названия разделов	Наименование практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции
3 семестр			
1 Предмет сервисологии как учебной дисциплины	Социоприродные измерения человека, их содержание, необходимость комплексного изучения.Технологии процесса сервиса, системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	4	ОПК-2, ОПК-3
	Итого	4	
2 Социоприродная целостность человека	Объективные нормы поведения человека как нормы сохранения и утверждения своего существования. Типы поведенческих ориентаций, их содержание. Основные характеристики рыночной ориентации личности, ее положительные и отрицательные стороны	4	ОПК-2, ОПК-3
	Итого	4	
3 Взаимосвязь ценностей и норм социального поведения.	Объективные нормы поведения человека как нормы сохранения и утверждения своего существования. Типы поведенческих ориентаций, их содержание. Основные характеристики рыночной ориентации личности, ее положительные и отрицательные стороны.Разработка технологий процесса сервиса. Развитие системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. Организация процесса сервиса, выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.	4	ОПК-3
	Итого	4	
4 Потребности и потребительское поведение	Жизненный стиль, воспринимаемая полезность жизненных благ, ее зависимость от различных условий. Желание как мера ценности и предпочтений. Наиболее распространенные жизненные стили. Использование типологии потр-бителей по стилю жизни в маркетинговых коммуникациях.	8	ОПК-2, ОПК-3
	Итого	8	
5 Индивидуальные психические и физические особенности человека.	Манипуляция сознанием клиента. Принципы и приемы влияния профессионалов сервиса на клиентов. Правило взаимного обмена. Влияние окружающей среды на результат в сервисном обслуживании.	8	ОПК-2, ОПК-3
	Итого	8	
6 Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат	Поведение клиента как результат удовлетворения его потребностей. Психологическое состояние клиента. Удовлетворение потребностей как средство активизации деятельности человека и разви-	4	ОПК-2, ОПК-3

Согласована на портале № 37340

	тия его потребностей.		
	Итого	4	
7 Потребность в образовании	Формирование потребности человека в непрерывном образовании. Специфика формирования и функционирования потребности в непрерывном образовании.	4	ОПК-2, ОПК-3
	Итого	4	
Итого за семестр		36	

9. Самостоятельная работа

Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции представлены в таблице 9.1.

Таблица 9.1 – Виды самостоятельной работы, трудоемкость и формируемые компетенции

Названия разделов	Виды самостоятельной работы	Трудоемкость, ч	Формируемые компетенции	Формы контроля
3 семестр				
1 Предмет сервисологии как учебной дисциплины	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-2, ОПК-3	Конспект самоподготовки, Опрос на занятиях, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	6		
2 Социоприродная целостность человека	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	4	ОПК-2, ОПК-3	Контрольная работа, Реферат, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	6		
3 Взаимосвязь ценностей и норм социального поведения.	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-2, ОПК-3	Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	8		
4 Потребности и потребительское поведение	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОПК-2, ОПК-3	Реферат, Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
5 Индивидуальные психические и физические особенности	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	8	ОПК-2, ОПК-3	Тест, Экзамен

Согласована на портале № 37340

человека.	Проработка лекционного материала	2		
	Итого	10		
6 Психосоциальное взаимодействие в сервисе и его результат	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-2, ОПК-3	Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	7		
7 Потребность в образовании	Подготовка к практическим занятиям, семинарам	6	ОПК-2, ОПК-3	Тест, Экзамен
	Проработка лекционного материала	1		
	Итого	7		
Итого за семестр		54		
	Подготовка и сдача экзамена	36		Экзамен
Итого		90		

10. Курсовой проект / курсовая работа

Не предусмотрено РУП.

11. Рейтинговая система для оценки успеваемости обучающихся

11.1. Балльные оценки для элементов контроля

Таблица 11.1 – Балльные оценки для элементов контроля

Элементы учебной деятельности	Максимальный балл на 1-ую КТ с начала семестра	Максимальный балл за период между 1КТ и 2КТ	Максимальный балл за период между 2КТ и на конец семестра	Всего за семестр
3 семестр				
Конспект самоподготовки	5	5	5	15
Контрольная работа	5	5	5	15
Реферат			10	10
Тест	10	10	10	30
Итого максимум за период	20	20	30	70
Экзамен				30
Нарастающим итогом	20	40	70	100

11.2. Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Пересчет баллов в оценки за контрольные точки представлен в таблице 11.2.

Таблица 11.2 – Пересчет баллов в оценки за контрольные точки

Баллы на дату контрольной точки	Оценка
≥ 90% от максимальной суммы баллов на дату КТ	5

Согласована на портале № 37340

От 70% до 89% от максимальной суммы баллов на дату КТ	4
От 60% до 69% от максимальной суммы баллов на дату КТ	3
< 60% от максимальной суммы баллов на дату КТ	2

11.3. Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку представлен в таблице 11.3.

Таблица 11.3 – Пересчет суммы баллов в традиционную и международную оценку

Оценка (ГОС)	Итоговая сумма баллов, учитывает успешно сданный экзамен	Оценка (ECTS)
5 (отлично) (зачтено)	90 - 100	A (отлично)
4 (хорошо) (зачтено)	85 - 89	B (очень хорошо)
	75 - 84	C (хорошо)
	70 - 74	D (удовлетворительно)
3 (удовлетворительно) (зачтено)	65 - 69	
	60 - 64	E (посредственно)
2 (неудовлетворительно) (не зачтено)	Ниже 60 баллов	F (неудовлетворительно)

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

12.1. Основная литература

1. Человек и его потребности (сервисология) [Электронный ресурс]: Учебное пособие для студентов направления 100100.62 "Сервис" Профиль "Информационный сервис" / Лебедева А. Э., Пустынский И. Н. - 2014. 67 с. - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/4166 (дата обращения: 08.07.2018).

12.2. Дополнительная литература

1. Коноплева Н.А. Сервисология (Человек и его потребности): учебное. - М.: Флинта, 2008; М.: Московский психолого-социальный институт, 2008. - 244[4] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 11 экз.)

2. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. - СПб.: Питер, 2008. - 508[4] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

3. Маслоу А. Мотивация и личность: Пер. с англ. / Пер.: Т. Гутман, Н. Мухина. - 3-е изд. - СПб.: Питер, 2008. - 351[1] с. (наличие в библиотеке ТУСУР - 10 экз.)

4. Социальное благополучие личности и общества [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Н. А. Грик - 2016. 106 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/5991 (дата обращения: 08.07.2018).

5. Психология [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Л. В. Смольникова - 2018. 293 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/7185 (дата обращения: 08.07.2018).

6. Психология [Электронный ресурс]: Учебное пособие / Л. В. Смольникова - 2018. 293 с. - Режим доступа: https://edu.tusur.ru/publications/7185 (дата обращения: 08.07.2018).

12.3. Учебно-методические пособия

12.3.1. Обязательные учебно-методические пособия

1. Психология потребительского поведения на рынке высоких технологий [Электронный ресурс]: Методические указания по практическим (семинарским) занятиям и самостоятельной работе / Алмаева В. В. - 2012. 21 с. - Режим доступа: http://edu.tusur.ru/publications/1428 (дата обращения: 08.07.2018).

Согласована на портале № 37340

12.3.2. Учебно-методические пособия для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Учебно-методические материалы для самостоятельной и аудиторной работы обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

12.4. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. При изучении дисциплины рекомендуется использовать базы данных и информационно-справочные системы, к которым у ТУСУРа есть доступ https://lib.tusur.ru/ru/resursy/bazy-dannyh

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины и требуемое программное обеспечение

13.1. Общие требования к материально-техническому и программному обеспечению дисциплины

13.1.1. Материально-техническое и программное обеспечение для лекционных занятий

Для проведения занятий лекционного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используется учебная аудитория с количеством посадочных мест не менее 22-24, оборудованная доской и стандартной учебной мебелью. Имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации по лекционным разделам дисциплины.

13.1.2. Материально-техническое и программное обеспечение для практических занятий

Учебная аудитория

учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, учебная аудитория для проведения занятий практического типа, помещение для проведения групповых и индивидуальных консультаций, помещение для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 206 ауд.

Описание имеющегося оборудования:

- Комплект специализированной учебной мебели;
- Рабочее место преподавателя.

Программное обеспечение не требуется.

13.1.3. Материально-техническое и программное обеспечение для самостоятельной работы

Для самостоятельной работы используются учебные аудитории (компьютерные классы), расположенные по адресам:

- 634050, Томская область, г. Томск, Ленина проспект, д. 40, 233 ауд.;
- 634045, Томская область, г. Томск, ул. Красноармейская, д. 146, 201 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 47, 126 ауд.;
- 634034, Томская область, г. Томск, Вершинина улица, д. 74, 207 ауд.

Состав оборудования:

- учебная мебель;
- компьютеры класса не ниже ПЭВМ INTEL Celeron D336 2.8ГГц. - 5 шт.;

Согласована на портале № 37340

- компьютеры подключены к сети «Интернет» и обеспечивают доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Перечень программного обеспечения:
- Microsoft Windows;
- OpenOffice;
- Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows;
- 7-Zip;
- Google Chrome.

13.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями слуха** предусмотрено использование звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных средств и других технических средств приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы преподавания для обучающихся с инвалидностью, портативной индукционной системы. Учебная аудитория, в которой занимаются обучающиеся с нарушением слуха, оборудована компьютерной техникой, аудиотехникой, видеотехникой, электронной доской, мультимедийной системой.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями зрениями** предусмотрено использование в лекционных и учебных аудиториях возможности просмотра удаленных объектов (например, текста на доске или слайда на экране) при помощи видеоувеличителей для комфортного просмотра.

При занятиях с обучающимися **с нарушениями опорно-двигательного аппарата** используются альтернативные устройства ввода информации и другие технические средства приема/передачи учебной информации в доступных формах, мобильной системы обучения для людей с инвалидностью.

14. Оценочные материалы и методические рекомендации по организации изучения дисциплины

14.1. Содержание оценочных материалов и методические рекомендации

Для оценки степени сформированности и уровня освоения закрепленных за дисциплиной компетенций используются оценочные материалы в составе:

14.1.1. Тестовые задания

1. С помощью каких категорий наиболее адекватно можно отразить все многообразие проявлений человека?

1. бытие
2. общество
3. природа человека
4. сознание
5. познание

2. Бытие - это реальность, существующая объективно, независимо от (.....) человека.

1. воли
2. сознания
3. познания
4. состояния
5. мировоззрения

3. Потребность - это недостаток, нужда в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности и развития организма, (.....), социальной группы, общества в целом

1.человеческой личности
2. окружающей среды
3. физической силы

Согласована на портале № 37340

4. интеллекта

4. Потребности человека в отличие от потребностей животного содержат (.....) составляющую.

1. духовную
2. эмоциональную
3. материальную
4. глобальную

5. Потребность всегда является фундаментальной причиной всякой

1. активности
2. деятельности
3. духовности
4. бездуховности

6. Потребности живого организма - это, прежде всего, потребности

1. культурные
2. духовные
3. материальные
4. биологические

7. Удельный вес материальных потребностей в современном мире

1. остается неизменным
2. неуклонно растет
3. падает
4. циклически меняется

8. Деятельность - это есть (.....) способ удовлетворения человеческих потребностей путем сознательного и целенаправленного преобразующего отношения человека к внешнему миру и к своему внутреннему миру.

1. удобный
2. абсолютный
3. относительный
4. универсальный
5. общепринятый

9. Человек относится к своим потребностям через существующую в его душе (.....)? и через отношение к другим людям. Он только тогда выступает как человек, когда выходит за пределы присущих ему природных потребностей.

1. систему ценностей
2. систему представлений
3. систему научных знаний

10. В процессе индивидуального развития личности изменяется не только характер потребностей, но и изменяется роль потребностей в структуре
(.....).

1. Общества
2. личности
3. взаимоотношений
4. познания действительности

11. Потребности состоят из четырех групп: биологические, материальные, (.....), духовные.

1. социальные

Согласована на портале № 37340

2. экономические
3. культурные
4. интеллектуальные

12. Ложными являются такие потребности, которые (.....) индивиду особыми социальными интересами в процессе его подавления:
1. предлагаются
2. навязываются
3. обеспечиваются
4. предоставляются
5. продаются

13. Закон возвышения потребностей состоит во взаимопроникновении общественных и индивидуальных потребностей, в наполнении потребностей личности все более социально значимым содержанием, в возрастании удельного веса (.....) потребностей.
1. материальных
2. биологических
3. базовых
4. духовных

14. Человек - это существо (.....).
1. с постоянно растущими потребностями
2. которое ходит на двух ногах
3. которое мыслит
4. предвидит последствия своих действий

15. Рыночные отношения имеют свойство автоматически регулировать масштабы производства таким образом, что в результате удовлетворяются (.....) всех общественных групп в соответствии с общественной потребностью.
1. запросы
2. желания
3. потребности
4. стремления

16. Закон возвышения потребностей гласит: потребности растут быстрее (.....).
1. культуры общества
2. производства благ
3. возможностей
4. научных достижений

17. Все большее значение в современном обществе приобретает (.....) потребления.
1. масштаб
2. культура
3. избирательность
4. возможность

18. Каждой личности присуща своя система ценностей, имеющая (…..) структуру.
1. рациональную
2. сложную
3. иерархическую
4. замкнутую

Согласована на портале № 37340

19. В области управления потребностями современного человека одним из наиболее действенных способов воздействия на сознание является (.....).

1. гипноз
2. государственная пропаганда
3. система образования
4. реклама

20. Характерной чертой современной цивилизации является (.....).

1. развитая система ценностей
2. классовый мир
3. отсутствие точки технического насыщения
4. рост благосостояния народа

14.1.2. Экзаменационные вопросы

1. Природа человека и его потребностей.
2. Взаимосвязь сервисологии с другими науками о человеке и обществе.
3. Двойственность человеческой природы.
4. Социализация как процесс приобретения социальных качеств индивидом.
5. Система ценностей человека.
6. Социокультурные параметры ценностей.
7. Ценностные установки и закономерности поведения потребителя.
8. Потребности человека и их типология.
9. Иерархия потребностей по А.Маслоу.
10. Классификация потребностей по Меррею.
11. Мотивация индивидуального потребления.
12. Потребительские ценности.
13. Потребительское поведение.
14. Предпочтения потребителей.
15. Индивидуализация жизненных стилей.
16. Удовольствие как деятельностный способ биологического и социального развития человека.
17. Услуга как форма общения.
18. Услуга как полезное действие и ее социальная роль.
19. Сфера услуг и особенности ее функционирования.
20. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.
21. Психодиагностика потребностей человека.
22. Диагностика мотивационной структуры личности.
23. Мотивация аффиляции.
24. Агрессивное поведение потребителя.
25. Стиль поведения в стрессовых ситуациях.
26. Определение направленности личности.
27. Измерение мотивации достижения.
28. Исследование мотивационной сферы.
29. Самооценка личности. Определение жизненного кредо.
30. Эмоциональное выгорание личности.

14.1.3. Темы опросов на занятиях

Взаимосвязь ценностей и норм социального поведения. Личность как целостность биологических и социальных свойств. Социальное качество личности. Социальная среда, ее значение. Взаимодействие индивида с социальной средой. Первичная, вторичная, подготовительная и повторная виды социализации. Объективные нормы поведения человека как нормы сохранения и утверждения своего существования. Взаимодействие как форма проявления поведенческих ориентаций человека. Типы поведенческих ориентаций, их содержание. Место и роль рыночной ориентации

Согласована на портале № 37340

14.1.4. Темы рефератов

«Анализ потребностей личности».

14.1.5. Темы контрольных работ

1. Представление о человеческих потребностях в исторической ретроспективе.
2. Направленность личности, мотивация и мотивы.
3. Понятие потребностей, их классификация.
4. Особенности функционирования сферы услуг.

14.1.6. Вопросы на самоподготовку

1. Системный подход к проблеме сущности человека.
2. Основные положения, касающиеся природы человека.
3. Психодиагностика потребностей человека.
4. Диагностика мотивационной структуры личности.

14.2. Требования к оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусмотрены дополнительные оценочные материалы, перечень которых указан в таблице 14.

Таблица 14 – Дополнительные материалы оценивания для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Категории обучающихся	Виды дополнительных оценочных материалов	Формы контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями слуха	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы	Преимущественно письменная проверка
С нарушениями зрения	Собеседование по вопросам к зачету, опрос по терминам	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Решение дистанционных тестов, контрольные работы, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету	Преимущественно дистанционными методами
С ограничениями по общемедицинским показаниям	Тесты, письменные самостоятельные работы, вопросы к зачету, контрольные работы, устные ответы	Преимущественно проверка методами исходя из состояния обучающегося на момент проверки

14.3. Методические рекомендации по оценочным материалам для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной форме;
- в печатной форме с увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- методом чтения ассистентом задания вслух;
- предоставление задания с использованием сурдоперевода.

Лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких обучающихся предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге;
- набор ответов на компьютере;
- набор ответов с использованием услуг ассистента;
- представление ответов устно.

Процедура оценивания результатов обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адапти-

Согласована на портале № 37340

рованных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

При необходимости для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения может проводиться в несколько этапов.

Согласована на портале № 37340