

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА  
КАФЕДРА ДИЗАЙНА И ТЕХНОЛОГИЙ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

## СЕРВИСОЛОГИЯ

Направление и направленность (профиль)

29.03.05 Конструирование изделий легкой промышленности. Технология моды

Год набора на ОПОП  
2018

Форма обучения  
очная

Владивосток 2020

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Сервисология» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению(ям) подготовки 29.03.05 Конструирование изделий легкой промышленности (утв. приказом Минобрнауки России от 11.08.2016г. №1003) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

*Коноплева Н.А., доктор культурологии наук, профессор, Кафедра дизайна и технологий, Nina.Konopleva@vvsu.ru*

Утверждена на заседании кафедры дизайна и технологий от 24.03.2020 , протокол №

11

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Клочко И.Л.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	00000000047929D
Владелец	Клочко И.Л.

Заведующий кафедрой (выпускающей)

Клочко И.Л.

<b>ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ</b>	
Сертификат	1575737265
Номер транзакции	0000000004792AB
Владелец	Клочко И.Л.

## 1. Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

*Целью* освоения дисциплины Сервисология является подготовка выпускников к сервисной, производственно-технологической, организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности в сфере сервиса. В результате освоения дисциплины студенты приобретут общекультурные и профессиональные компетенции, позволяющие осуществлять выбор необходимых методов и средств процесса сервиса, участвовать в организации контактной зоны для обслуживания потребителей, в формировании клиентурных отношений, разработке элементов оптимизации сервисной деятельности;

Кроме того, целью является формирование у студентов знаний о человеке, основных потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида, способах подходов к потребителю в сфере услуг, освоение подходов к человеку в сфере сервиса, формирование готовности к работе в контактной зоне с потребителем.

### **Задачи курса:**

- Изучить основные понятия и категории дисциплины: «сервис», «человек», «потребность», «услуга» «индивид», «личность», «контактная зона»;
- Исследовать основные подходы к индивиду, личности, анализу ее потребностей, особенностям мотивации в процессе потребления товаров и услуг;
- Проанализировать понятия «потребность» и «сущность рассмотрения человека» в исторической ретроспективе.
- Сформировать у студентов знания о человеке, его сущности и потребностях, методах удовлетворения потребностей индивида и общества;
- Рассмотреть принципы и основные модели потребительского поведения, инструменты и технологии подходов к потребителю в сфере сервиса;
- Овладеть приемами определения типологии потребителя, организации продаж с учетом типологии клиента и работника контактной зоны.
- Осуществить анализ и дать характеристики методам работы с возражениями потребителей, овладеть навыками их практического применения.
- Выявить принципы системного подхода к управлению качеством сервисных услуг, установить взаимосвязь между элементами личностной типологии потребителей, и принципами коммуникации с ними в процессе оказания услуг .

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания основных дидактических единиц, понятийно-категориального аппарата изучаемой дисциплины, приобретение умений в определении потребностей клиентов, их мотивов в приобретении товаров и услуг, их типологии, умений в определении потребностей клиентов, перевода скрытых потребностей в явные, соотнесении собственных характеристик темперамента, с темпераментами клиента, владения технологическими приемами организации контактной зоны в сфере сервисной деятельности, организации эффективного, аргументированного взаимодействия с клиентами, умения их убедить, выявить наличие сопротивления и возражений и владение приемами их преодоления, достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, навыки, соотнесенные с компетенциями, которые формирует дисциплина, и обеспечивающие достижение планируемых результатов по образовательной программе в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины (модуля), приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения

дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код компетенции	Формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения	
29.03.05 «Конструирование изделий легкой промышленности» (Б-КИ)	ПК-3	Способность организовывать работу коллектива исполнителей, принимать управленческие и организационные решения с учетом различных мнений	Знания:	основы управления персоналом; основы сервисологии, типологии потребителя;
			Умения:	организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя организовывать сервисную деятельность с учетом требуемого качества; организовывать процесс обслуживания потребителя;
			Навыки:	организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя, организовывать сервисную деятельность с учетом требуемого качества; организовывать процесс обслуживания потребителя

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

**Учебный** курс «Сервисология» является дисциплиной по выбору в цикле дисциплин, связанных с сервисной тематикой в направлении подготовки 29.03.05 Конструирование изделий легкой промышленности, профиля - Технология моды. Данный курс служит основой для дисциплины: Имидж товара и услуги, давая студентам понимание важности психодиагностических знаний и умений во взаимодействии с потребителем; курс тесно связан с изучаемой в дальнейшем философией, углубляющей полученные в курсе Сервисологии знания о человеке.

У направления подготовки 29.03.05 "Конструирование изделий легкой промышленности данная дисциплина является дисциплиной по выбору в группе Ж

**Изучение дисциплины способствует:** формированию у студентов знаний о человеке, его сущности, основных потребностях, психофизиологических возможностях человека и их взаимосвязи с социальной активностью личности, методах удовлетворения потребностей индивида, способах подходов к потребителю в сфере услуг, изучение места и роли сервиса в удовлетворении человеческих потребностей, освоение методологических подходов к человеку в сфере сервиса, практических умений по выделению и учету основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности, формирования готовности к работе в контактной зоне с потребителем, его консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

Проблема человеческих потребностей раскрывается с философских, психологических, социологических, экономических и других позиций, что придает курсу интеграционный характер и позволяет студентам синтезировать полученные ранее знания в гуманитарной области.

Дисциплина базируется на знаниях о человеке, изучаемых в школьных дисциплинах. Входными требованиями к изучению дисциплины являются владение культурой мышления, письменной и устной речью на русском языке, навыками самостоятельной работы с информационными и другими литературными источниками. .

Приобретаемые в курсе знания о человеке, его сущности и потребностях, услугах, их разновидностях, типологии потребителя, особенностях организации продаж с учетом типологии клиента и работника контактной зоны, методах удовлетворения потребностей

индивида и общества, способах подходов к потребителю в сфере услуг, места и роли сервиса в удовлетворении человеческих потребностей; навыки методологических подходов к человеку в сфере сервиса служат основой для освоения учебной программы дисциплины: Сервисная деятельность. На знаниях, умениях и навыкам, приобретаемых в процессе изучения данной дисциплины базируется профессиональная практика выпускника.

Дисциплина базируется на компетенциях, сформированных на предыдущем уровне образования

Входными требованиями, необходимыми для освоения дисциплины, является наличие у обучающихся компетенций, сформированных при изучении дисциплин и/или прохождении практик «История». На данную дисциплину опираются «Имидж товара и услуги», «Философия».

#### 4. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

Название ОПОП ВО	Форма обучения	Часть УП	Семестр (ОФО) или курс (ЗФО, ОЗФО)	Трудоемкость (З.Е.)	Объем контактной работы (час)					СРС	Форма аттестации	
					Всего	Аудиторная			Внеаудиторная			
						лек.	прак.	лаб.	ПА			КСР
29.03.05 Конструирование изделий легкой промышленности	ОФО	Бл1.ДВ.Ж	5	3	55	36	18	0	1	0	53	Э

#### 5. Структура и содержание дисциплины (модуля)

##### 5.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
		Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Введение в предмет. Предмет и задачи сервисологии. Человек как смысловая модель мира	2	0	0	2	осуществляется путем проверки подготовленных самостоятельных работ и творческих письменных работ и презентаций, эссе на тему «Мое понимание сервиса, услуги и своей будущей профессии»

2	Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей	2	0	0	2	В рамках освоения второй темы к практическим занятиям студенты готовят самостоятельную работу на тему: Мое понимание человека и его деятельности в сфере сервиса Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме. Обсуждение эссе по теме: Мое понимание сервиса, услуги и своей будущей профессии
3	Философская антропология и современные науки о человеке. Проблема человеческого бытия	2	0	0	2	осуществляется путем проверки подготовленных самостоятельных работ, умения студентов разрабатывать презентации, структурировать материал, анализировать его и аргументированно презентовать
4	Человек как индивид и личность. Нравственная и духовная сущность человека	2	0	0	2	осуществляется путем проведения семинара с анализом представленных презентаций по теме: «Мое понимание человека и его деятельности в сфере сервиса», проверки подготовленных самостоятельных работ, умения студентов разрабатывать презентации, структурировать материал, анализировать его и аргументированно презентовать.
5	Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека	2	0	0	2	осуществляется путем проверки подготовленных самостоятельных работ, умений в оформлении и разработке презентаций и аргументированного изложения материала самостоятельно подготовленной работы
6	Психодинамическое направление теории личности и потребности человека. Потребности как реализация человеческих влечений. Индивидуальная теория личности А. Адлера. Стремление к превосходству как мотивация активности человека	2	0	0	2	осуществляется на основании готовности студентов к самостоятельному освоению предлагаемых работ А. Адлера, З. Фрейда и др. В рамках практического занятия проводится семинар по теме: «Научные подходы к пониманию духовной и телесной сущности человека. Духовные и телесные потребности человека». Анализируется умение студентов аргументированно обосновывать свою точку зрения.

7	Аналитическая теория личности К.Г. Юнга. Эго психология Э. Эриксона	2	0	0	2	осуществляется путем проверки анализа подготовленных самостоятельных и контрольных работ.
8	Гуманистическая теория личности Э. Фромма. Экзистенциальные потребности человека	2	0	0	2	осуществляется путем проверки анализа подготовленных самостоятельных и контрольных работ.
9	Социокультурная теория личности К. Хорни	2	0	0	2	осуществляется путем проверки анализа подготовленных самостоятельных и контрольных работ.
10	Диспозициональное направление в теории личности	2	0	0	2	осуществляется путем проверки анализа подготовленных самостоятельных и контрольных работ. На практическом занятии проводится письменная контрольная работа по темам 1 – 9.
11	Социально-когнитивное направление в теории личности (Д. Роттер)	2	0	0	2	осуществляется путем проверки анализа подготовленных самостоятельных и контрольных работ.
12	Гуманистическая теория личности А. Маслоу	2	0	0	2	В рамках освоения седьмой – двенадцатой тем к 7 - 8 практическим занятиям студенты готовят презентации в виде выдержек из художественных кинофильмов с анализом ситуаций организации продаж в сфере туристического, гостинично-ресторанного, социокультурного сервиса, особенностей взаимодействия потребителя и работника контактной зоны, их типологии и стилей взаимодействия. Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.
13	Направленность личности	2	0	0	2	Контроль осуществляется по анализу качества выполнения самоанализа по всем изучаемым психодиагностическим методикам: самооценка волевых качеств; терпеливости; выраженности потребностей; уровня эмпатии В.В. Бойко; установок личности в мотивационно-потребностной сфере; мотивационной структуры личности

14	Содержание понятия потребности. Классификация	2	0	0	2	На практическом занятии проводится проверка знаний студентов по самостоятельному освоению существующих классификаций потребностей человека
15	Сервис и сервисная деятельность. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность	2	0	0	6	Контрольная работа по понятийно-категориальному аппарату дисциплины
16	Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя в контексте его типологических особенностей	2	0	0	2	Контроль осуществляется на основе проверки знаний студентов и их умения аргументированно обосновывать свою точку зрения в рамках изучаемой темы.
17	Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей	4	2	0	10	Экзамен – электронный тест
18	Практическое занятие - Дискуссия	0	2	0	1	Умение аргументированно отстаивать свою точку зрения, структурно излагать материал, иметь четкие представления о своей будущей профессии
19	Практическое занятие - Семинар	0	2	0	1	Анализ презентаций студентов; КР - опрос по пройденному теоретическому материалу.
20	Практическое занятие - дискуссия	0	2	0	1	Опрос по пройденному теоретическому материалу.
21	Практическое занятие -	0	2	0	1	Анализ контрольных работ
22	Практическое занятие - семинар	0	2	0	1	Знание студентами указанных выше работ, умение аргументированно изложить суть взглядов ученых на сущность человека и его потребности
23	Семинар – Дискуссия по анализу типологии и поведения потребителей	0	4	0	2	Умение студентов определить темперамент клиента и продавца, типологию клиента, особенности ведения переговоров продавцом. Навыки оценки правильности взаимодействий продавца с клиентом
24	Контрольная работа - дискуссия	0	2	0	0	Анализ знаний студентов и умений работать с возражениями потребителя товаров и услуг
<b>Итого по таблице</b>		<b>36</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>53</b>	

## 5.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

*Тема 1 Введение в предмет. Предмет и задачи сервисологии. Человек как смысловая модель мира.*

Содержание темы: Дается понятие о сервисе, предмете и объекте исследования дисциплины. Прослеживается развитие представлений о человеке в философской антропологии. Отмечается проблема уникальности человека, роль науки в комплексном изучении человека.



Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: В рамках освоения первой темы студенты готовят самостоятельную работу на тему: Мое понимание сервиса, услуги и своей будущей профессии В дальнейшем на практических занятиях результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Эссе на тему «Мое понимание сервиса, услуги и своей будущей профессии».

### *Тема 2 Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей .*

Содержание темы: Дается понятие о человеке, рассматривается структурная характеристика подходов к сущности человека. Прослеживается взгляд на человека и его потребности в исторической ретроспективе: Философы древнего мира и Средневековья о человеческих потребностях (Гераклит, Демокрит, Ксенофонт, Аристотель, Платон, Сократ, Протагор, Эпикур, гедонизм Аристипа, антигедонизм Сенеки). Древнеиндийская философия (Веды и Упанишады), философия древнего Китая (Конфуций). Средневековые философы – теологи Августин, Фома Аквинский. Философы Нового Времени и мыслители Просвещения о природе и сущности потребностей. Новое Время (Ф. Бэкон, Т. Гоббс, этическое учение Д. Локка). Просветители второй половины 18 века (Монтескье. Вольтер, Руссо, Гольбах). Буржуазная классическая политэкономия о потребностях и потреблении (А. Смит, Д. Рикардо). Немецкая классическая философия и вопросы потребностей (И. Кант, идеалистическая философия Гегеля, Людвиг Фейербах: содержание и функции потребностей). Русские мыслители о потребностях человека (М.В. Ломоносов, Н.Г. Чернышевский и др.). Рассматриваются конкурирующие установки: теоцентризм, логоцентризм, социоцентризм, антропоцентризм. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме, после представленной преподавателем презентации, студенты дискутируют по представленной теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: осуществляется путем проверки подготовленных самостоятельных работ на тему: Мое понимание человека и его деятельности в сфере сервиса .

### *Тема 3 Философская антропология и современные науки о человеке. Проблема человеческого бытия.*

Содержание темы: Исследуется уникальность человека, прослеживается роль философии в комплексном изучении человека, рассматривается место человека в иерархии живых существ, дуальность его природы. Прослеживается единство биологического и социального в человеке, происхождение человека. Дуальность природы человека. Религиозные интерпретации антропогенеза. Изучается проблема человеческого бытия в современной философии (экзистенциальная антропология, структурная антропология, систематическая антропология, религиозная антропология, психологических и социальных подходах. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме, после представленной преподавателем презентации, студенты дискутируют по представленной теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения третьей темы к практическим занятиям студенты готовят самостоятельную работу на тему: «Мое понимание человека и его деятельности в сфере сервиса» Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

### *Тема 4 Человек как индивид и личность. Нравственная и духовная сущность человека.*

Содержание темы: Изучается характеристика человека как индивида, как субъекта социальных отношений и сознательной деятельности. Рассматривается человек как личность

в процессе игнания ролей и становления своей сущности. Изучается нравственно-духовная сущность человека. Рассматривается человек в поисках смысла своего существования, в поисках красоты (эстетическое измерение человеческого бытия), в поисках добра (этическое измерение человеческого бытия), в поисках истины. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме, студенты самостоятельно готовятся к лекции, в процессе лекции осуществляется обсуждение изученного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения четвертой темы к практическим занятиям студенты готовят самостоятельную работу на тему: «Научные подходы к пониманию духовной и телесной сущности человека, Духовные и телесные потребности человека» Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

*Тема 5 Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека .*

Содержание темы: Прослеживается взгляд на человека у ряда современных психологов, отмечается многообразие значений понятия личности в психологии. Рассматриваются общие положения понятия. Исследуются основные компоненты теорий личности (структура, мотивация, развитие, здоровье). Рассматриваются основные положения, отражающие фундаментальные различия на природу человека у ряда персонологов.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме, студенты самостоятельно готовятся к лекции, в процессе лекции осуществляется обсуждение изученного материала.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения четвертой темы к практическим занятиям студенты готовят самостоятельную работу на тему: «Научные подходы к пониманию духовной и телесной сущности человека, Духовные и телесные потребности человека» Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

*Тема 6 Психодинамическое направление теории личности и потребности человека. Потребности как реализация человеческих влечений. Индивидуальная теория личности А. Адлера. Стремление к превосходству как мотивация активности человека .*

Содержание темы: В лекции рассматривается психоаналитический взгляд на человека, его природу и потребности у З. Фрейда. Теория мотивации личности по З. Фрейду. Прослеживается взгляд на человека у А. Адлера. Понятие о комплексе неполноценности, жизненном стиле личности, стремлении к превосходству и социальном интересе. Изучаются выделяемые Адлером типологии личности («Реальная компенсация», «Псевдокомпенсация», «Ненужные», «Пустые делатели добрых дел»), прослеживаются их характеристика и потребности.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме, после представленной преподавателем презентации, студенты дискутируют по представленной теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения четвертой темы к практическим занятиям студенты готовят самостоятельную работу на тему: «Научные подходы к пониманию духовной и телесной сущности человека, Духовные и телесные потребности человека» Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

*Тема 7 Аналитическая теория личности К.Г. Юнга. Эго психология Э. Эриксона .*

Содержание темы: Рассматривается взгляд Юнга и Эриксона на природу человека. Прослеживается типология личности у К.Г. Юнга. Изучается взгляд Юнга на становление человеческой самости, на индивидуацию как потребность человека в становлении, самосовершенствовании, реализации «Я». Изучается человек как социальное существо в представлении Эго-психологии (Э. Эриксон), рассматриваются потребности человека в различные возрастные периоды. Прослеживается потребность человека в личностном росте. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме, после представленной преподавателем презентации, студенты дискутируют по представленной теме, а также по самостоятельно освоенным работам Э. Эриксона и К.Г. Юнга. Изучение работы К. Г. Юнга «Психологические типы личности», Э. Эриксона «Детство и общество».

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения седьмой – двенадцатой тем к 8 – 10 практическим занятиям студенты готовят презентации в виде выдержек из художественных кинофильмов с анализом ситуаций организации продаж в сфере туристского, гостинично-ресторанного, социокультурного и других видов сервиса, особенностей взаимодействия потребителя и работника контактной зоны, их типологии и стилей взаимодействия. Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

*Тема 8 Гуманистическая теория личности Э. Фромма. Экзистенциальные потребности человека.*

Содержание темы: Изучается личность как продукт взаимодействия между врожденными потребностями и давлением социальных норм и предписаний. Исследуются экзистенциальные потребности человека (потребность в установлении связей, потребность в преодолении, потребность в укорененности, в идентичности, в системе взглядов, ценностей и преданности). Социальные типы характера по Фромму: продуктивные и непродуктивные ориентации характера. Лекция проводится в интерактивной форме, студенты самостоятельно готовятся к лекции, в процессе лекции осуществляется обсуждение изученного материала. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме, после представленной преподавателем презентации, студенты дискутируют по представленной теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения седьмой – двенадцатой тем к 7 - 8 практическим занятиям студенты готовят презентации в виде выдержек из художественных кинофильмов с анализом ситуаций организации продаж в сфере туристического, гостинично-ресторанного, социокультурного сервиса, особенностей взаимодействия потребителя и работника контактной зоны, их типологии и стилей взаимодействия. Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

*Тема 9 Социокультурная теория личности К. Хорни .*

Содержание темы: Взгляд К.Хорни на человека в аспекте культурного своеобразия. Базисные потребности человека (потребность в удовлетворении и в безопасности). Десять невротических потребностей человека. Типология личности у К. Хорни (ориентация на людей – уступчивый тип, ориентация от людей – обособленный тип, ориентация против людей – враждебный тип).

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекция проводится в интерактивной форме, после представленной преподавателем презентации, студенты дискутируют по теме.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения седьмой – двенадцатой тем к 7 - 8 практическим занятиям студенты готовят презентации в виде выдержек из художественных кинофильмов с анализом ситуаций организации продаж в сфере туристского, гостинично-ресторанного, социокультурного сервиса, особенностей взаимодействия потребителя и работника контактной зоны, их типологии и стилей

взаимодействия. Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

*Тема 10 Диспозициональное направление в теории личности .*

Содержание темы: Изучаются взгляды на человека у Г. Олпорта, Р. Кеттела, Г. Айзенка. Рассматривается потребность человека в личностном росте, исследуется индивид как развивающаяся система.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения седьмой – двенадцатой тем к 7 - 8 практическим занятиям студенты готовят презентации в виде выдержек из художественных кинофильмов с анализом ситуаций организации продаж в сфере туристического, гостинично-ресторанного, социокультурного сервиса, особенностей взаимодействия потребителя и работника контактной зоны, их типологии и стилей взаимодействия. Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

*Тема 11 Социально-когнитивное направление в теории личности (Д. Роттер) .*

Содержание темы: Рассматривается человек во взаимодействии с другими людьми, в реализации целей. Изучаются шесть категорий потребностей человека (потребность в признании и компетентности, в защите, в доминировании, в независимости, любви и привязанности, в физическом комфорте). Компоненты потребностей у Роттера. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: В рамках освоения седьмой – двенадцатой тем к 7 - 8 практическим занятиям студенты готовят презентации в виде выдержек из художественных кинофильмов с анализом ситуаций организации продаж в сфере туристического, гостинично-ресторанного, социокультурного сервиса, особенностей взаимодействия потребителя и работника контактной зоны, их типологии и стилей взаимодействия. Результаты данных работ представляются в виде презентаций и осуществляется критическое обсуждение студентами группы и дискуссия по теме.

*Тема 12 Гуманистическая теория личности А. Маслоу .*

Содержание темы: Прослеживаются основные принципы гуманистической психологии. Взгляд А. Маслоу на человека. Мотивация и иерархия потребностей: физиологические потребности, потребность в безопасности и защите, в принадлежности и любви (дефицитарная и бытийная любовь), потребность в самоуважении и уважении другими людьми, потребность в самоактуализации. Дефицитарная мотивация и мотивация роста. Мета потребности по Маслоу. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: На лекции проводится семинар-дискуссия: студенты дискутируют в рамках самостоятельного изучения подходов к мотивационной сфере личности у А. Маслоу и Р. Фрэнкина.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: осуществляется путем проверки анализа подготовленных самостоятельных и контрольных работ.

*Тема 13 Направленность личности .*

Содержание темы: Изучаются мотивация и мотивы активности человека. Мотивационная сфера и мотивационные свойства личности. Рассматриваются основные взгляды на данные понятия. Прослеживаются установки, идеалы, склонности, привычки человека. Изучаются основные подходы к понятию: потребность. Рассматривается потребность как побудитель активности человека, как нужда, предмет ее удовлетворения, как отсутствие блага, как ценность, как состояние. Потребностные отношения человека.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Освоение психодиагностических методик: самооценка волевых качеств; терпеливости; выраженности потребностей; уровня эмпатии В.В. Бойко; установок личности в мотивационно-потребностной сфере; мотивационной структуры личности. В рамках освоения темы студенты осуществляют самоанализ по ряду психодиагностических методик, позволяющих оценить собственную мотивационно-потребностную сферу, что в дальнейшем позволит специалисту различных сфер сервиса понимать клиента и его потребности. Освоение методик осуществляется в рамках лекционного занятия.

#### *Тема 14 Содержание понятия потребности. Классификация .*

Содержание темы: Изучается потребность как системная реакция. Дается определение потребности. Исследуется структурный анализ системы потребностей, основные классификации. Философская классификация: Естественные (витальные) потребности. Потребности в пище, жилище, жизненно важные потребности организма, сексуальные потребности. Материальные потребности. Материальные потребности как основа мотивации. Потребности, доходы и уровень жизни. Планирование материальных потребностей. Качество жизни. Духовные потребности. Специфика духовных потребностей. Духовность как стремление подняться выше повседневного бытия, преодолеть себя, подняться на новую ступень свободы. Потребность в созерцании природы. Потребность в преодолении границ земного бытия. Способы удовлетворения духовных потребностей. Социальные потребности. Потребность в общении, самоутверждение в коллективе, в обществе. Потребность в обретении власти. Разумные потребности. Возвышенные потребности. Извращенные потребности. Информационные потребности. Рекреационные потребности человека. Представление о рекреационных потребностях. Взаимодействие общественных, групповых и индивидуальных рекреационных потребностей. .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: На лекции и практическом занятии осуществляется разбор практических ситуаций проявления определенных потребностей человека в процессе взаимодействия потребителя и продавца.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: дискуссия по заданной теме.

#### *Тема 15 Сервис и сервисная деятельность. Научные подходы, понятие и профессиональная сущность.*

Содержание темы: Прослеживаются понятия «сервис», «сервисная деятельность», «услуга». Изучается сфера услуг, дается определение, рассматриваются материальные и нематериальные услуги, прослеживаются особенности нематериальных. Изучается классификация услуг по специфике содержания, по видам труда, по характеру распределения общественных фондов потребления, по видам потребления, по формам обслуживания. Рассматриваются услуги в аспекте их качества, изучается культура сервиса. Прослеживается психологическая культура сервиса, рассматриваются типы темперамента клиента и работника сферы услуг, прослеживаются особенности их взаимодействия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: лекция.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к контрольной работе по понятийно-категориальному аппарату дисциплины.

#### *Тема 16 Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя в контексте его типологических особенностей .*

Содержание темы: Прослеживаются особенности рынка сферы услуг, изучаются этапы совершения заказа, факторы, влияющие на принятие решения клиентом. Изучаются социокультурные и психологические факторы, мотивирующие потребителя при принятии

решения о покупке товара или услуги. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: На лекции осуществляется дискуссия в рамках самостоятельно освоенной темы: «Система оценки уровня сервиса».

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к дискуссии.

*Тема 17 Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей.*

Содержание темы: Изучается поведение потребителя в процессе принятия решений. Покупательский спрос. Задачи работника сферы услуг на пути продвижения товара и удовлетворения потребностей клиента. Типология потребителя: когнитивный потребитель, независимый потребитель, потребитель – новатор. Модель процесса потребления. Работа с возражениями клиента.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: на лекции осуществляется дискуссия – анализ практических ситуаций в сфере продаж и работе с возражениями клиентов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Контрольные вопросы для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины. 1. Понятие о человеке в философии и психологии. 2. Понимание человека в исторической ретроспективе. Обзор эпох. 3. Антропологические воззрения в древнеиндийской философии и Древнем Китае (Конфуцианство и даосизм). 4. Понимание человека и его потребностей в античности. Философская этика Сократа. Материалистический монизм Демокрита 5. Антропологический дуализм Платона. 6. Сущность человека и его потребностей у Аристотеля, Сенеки, Аристипа, Платона. 7. Представление о человеке в Средние века. 8. Идеи гедонизма во взглядах на потребности человека (Эпикур, Лукреций Кар). 9. Экономические теории потребностей (А. Смит, Д. Рикардо). 10. Взгляды на человека и его потребности в Новое время и эпоху просвещения (Паскаль, Ламетри, Бэкон, Гоббс, Локк, Монтескье, Вольтер, Руссо, Гольбах). 11. Немецкая классическая философия о человеке и его потребностях (Кант, Гегель, Фейербах). 12. Антропологическая концепция марксизма. 13. Потребности человека в теориях русских революционных мыслителей (Радищев, Пестель, Ломоносов, Чернышевский и др.). 14. Объект изучения сервисологии – человек в пространстве и времени. 15. Человек как социально-природное существо. Соотношение биологического и социального в человеке. 16. Сущность человека. Понятие о деятельностной сущности человека. 17. Понятие и общие характеристики индивида. 18. Понятие личность, «ролевой веер», исторический ракурс. 19. Личность и индивидуальность. Определение. Соотношение двух понятий. 20. Понятие деятельности. Социально-деятельностная сущность человека. 21. Теории личности о человеке и его потребностях (З.Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм, А.Маслоу). 22. Основные компоненты теорий личности: структура, мотивация, развитие, психическое здоровье, психопатология. 23. Основные положения теорий личности: свобода – детерминизм; гомеостаз – гетеростаз; проактивность – реактивность. Теории Фрейда, Фромма и др. в контексте этих положений. 24. Психодинамическая теория личности З.Фрейда: основные положения, структура личности по Фрейду, взгляд на истоки потребностей. 25. Гуманистическая теория личности Э. Фромма Экзистенциальные потребности человека по Фромму. Продуктивный и непродуктивный типы личности. 26. Концепция человека у К. Хорни, значение детских переживаний в формировании личности и ее потребностей. Десять невротических потребностей личности. 27. Теория личности Роттера: значение потребностей, шесть категорий потребностей. 28. Гуманистическое направление в психологии. Основные положения теории А.Маслоу. 29. Мотивация и иерархия потребностей по А.Маслоу. 30. Иерархия потребностей по А.Маслоу: физиологические потребности, потребности в безопасности и защите. 31. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в принадлежности и любви. Дефицитарная и бытийная любовь. 32. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в самоуважении. Фрустрация этой потребности. 33. Иерархия потребностей по А.Маслоу: потребность в

самоактуализации: понятие и особенности самоактуализирующейся личности. 34. Бытийные мотивы и основные метапотребности по А. Маслоу. 35. Структурный анализ системы потребностей. Основные классификации потребностей. (Бестужев – Лада, Обуховский, Чхартишвили и др.). 36. Классификация потребностей. Пять подуровней потребностей. 37. Сервисная деятельность, ее сущность. Понятие об услугах их классификация. 38. Понятие об услугах и их качестве. Культура обслуживания в сфере сервиса. 39. Психологическая культура сервиса. Типология потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента. Особенности взаимодействия. 40. Структура бытового обслуживания. Совершение заказа в сфере услуг. Этапы. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа. 41. Поведение потребителя в процессе принятия решений. Задачи специалиста сервиса в процессе удовлетворения потребностей. 42. Покупательский процесс. Четыре этапа процесса потребления. 43. Типология потребителя. Когнитивный потребитель. 44. Типология потребителя. Независимый потребитель. 45. Потребители новаторы. 46. Самовосприятие и его влияние на поведение потребителя. 47. Модель поведения потребителя. Внешние факторы. 48. Модель поведения потребителя. Личностные факторы. 49. Основные классификации потребителей. 50. Классификация покупателей Макдональда. 51. Тип личности и покупательское поведение. 52. Модель поведения потребителя. Психологические факторы. 53. Сервис как сфера услуг. Понятие услуги, их классификация. 54. Качество услуги. Психологическая культура сервиса. 55. Сервис услуг. Услуга как форма общения. 56. Принципы и правила психологического влияния на потребителя. 57. Особенности функционирования сферы услуг. 58. Основные классы и соответствующие им сферы услуг. 59. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности. Четыре вида сервиса. 60. Правила эффективного сервиса. 61. Участники решения о покупке в социально-бытовой сфере.

#### *Тема 18 Практическое занятие - Дискуссия.*

Содержание темы: Обсуждение эссе по теме: Мое понимание сервиса, услуги и своей будущей профессии. Презентация студентами подготовленных эссе. Дискуссия.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: освоение методик изучения выраженности различных потребностей личности (потребность в общении, в одобрении, активности, познавательной деятельности, художественно-эстетическая потребность). Опрос по пройденному теоретическому материалу.

#### *Тема 19 Практическое занятие - Семинар .*

Содержание темы: Семинар с анализом представленных презентаций по теме: Мое понимание человека и его деятельности в сфере сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Семинар.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

#### *Тема 20 Практическое занятие - дискуссия.*

Содержание темы: Дискуссия по теме: «Научные подходы к пониманию духовной и телесной сущности человека. Духовные и телесные потребности человека» Опрос по самостоятельно изученным работам З. Фрейда: «Я и оно», «Массовая психология и анализ человеческого Я».

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: освоение методик диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере (О.Ф. Потемкиной, М. Рокича) и др. освоение методик по диагностике мотивационной структуры личности (В.Э. Мильман), локуса контроля (Дж. Роттер), особенностей личности

в общении (Т. Лири).

*Тема 21 Практическое занятие - .*

Содержание темы: Контрольная работа и опрос по изученным в рамках лекций № 1 – 7. темам .

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Контрольная работа.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к контрольной работе по изученным семи темам.

*Тема 22 Практическое занятие - семинар.*

Содержание темы: Семинар по самостоятельно изучаемым работам К. Г. Юнга: «Психологические типы», Э. Эриксона «Детство и общество», Э. Фромма – «Душа человека», «Анатомия человеческой деструктивности».

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Семинар.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: .

*Тема 23 Семинар – Дискуссия по анализу типологии и поведения потребителей.*

Содержание темы: Дискуссия по анализу типологии и поведения потребителей на основе подготовленных студентами отрывков из кинофильмов, демонстрирующих ситуации сцен сервисного обслуживания в гостинично-ресторанном, туристском, социокультурном сервисе.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Представление студентами отрывков из кинофильмов, демонстрирующих поведение продавца и клиента в процессе продаж.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Анализ отрывка из кинофильмов, демонстрирующих контактную зону в сфере сервиса.

*Тема 24 Контрольная работа - дискуссия .*

Содержание темы: Особенности работы с возражениями потребителя сервисных услуг. Расчеты полноты, широты, глубины, устойчивости ассортимента. Подходы к анализу качества сервиса.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Дискуссия.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: Подготовка к дискуссии по теме: Работа с возражениями потребителей.

## **6. Методические указания по организации изучения дисциплины (модуля)**

### **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ**

Темы практических занятий студент должны иметь в начале семестра. По этим темам студенты делают проработки самостоятельно в библиотеках, затем во время практических занятий отвечают на вопросы преподавателя по проработанным темам.

### **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПИСЬМЕННЫХ РАБОТ**

При подготовке текста доклада для семинарского занятия студент должен отобрать не менее 5 наименований печатных изданий (книг, статей, сборников, нормативно-правовых актов). Предпочтение следует отдавать литературе, опубликованной в течение последних 5-7 лет. Допускается обращение к Интернет-сайтам. Список литературы, предлагаемый в данных методических указаниях, поможет определить круг авторов, на труды которых следует обратить особое внимание.



Осуществив отбор необходимой литературы, студенту необходимо составить рабочий план доклада или сообщения. В соответствии с составленным планом производится изучение литературы и распределение материала по разделам доклада. Читая статьи и книги, целесообразно использовать те или иные формы записи – выписки, конспекты, тезисы. Необходимо отмечать основные, представляющие наибольший интерес положения изучаемого источника. При этом следует указывать выходные данные книги (фамилию и инициалы автора, название произведения, место и год издания) и номера страниц, содержащих выписанный текст. Как показывает практика, такая методика позволяет быстро сгруппировать выписки по разделам тематического доклада.

Изложение текста доклада должно быть четким, аргументированным. Не стоит увлекаться сложной терминологией, особенно если студент сам не совсем свободно ею владеет. Уяснить значение терминов можно в справочно-энциклопедических изданиях, словарях, нормативно-правовых источниках.

Изучая литературу, студент неизбежно столкнется с научной полемикой разных авторов, с различными подходами в рассмотрении вопросов. Следует учитывать все многообразие точек зрения, а в случае выбора какой-либо одной из них - обосновывать, аргументировать свою позицию.

При необходимости изложение своих взглядов на проблемы можно подтвердить цитатами. Цитирование представляет собой дословное воспроизведение фрагмента какого-либо текста. Поэтому необходимо тщательно выверить соответствие текста цитаты источнику.

В заключение доклада студент должен сделать выводы по теме.

#### **МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ СРС**

Самостоятельную работу над темой следует начать с изучения литературы. В поисках книг заданной тематики необходимо обратиться к библиотечным каталогам, справочникам, тематическим аннотированным указателям литературы, периодическим изданиям (газетам и журналам), электронным каталогам, Интернету.

При подготовке текста доклада для семинарского занятия студент должен отобрать не менее 5 наименований печатных изданий (книг, статей, сборников, нормативно-правовых актов). Предпочтение следует отдавать литературе, опубликованной в течение последних 5-7 лет. Допускается обращение к Интернет-сайтам. Список литературы, предлагаемый в данных методических указаниях, поможет определить круг авторов, на труды которых следует обратить особое внимание.

Осуществив отбор необходимой литературы, студенту необходимо оставить рабочий план доклада или сообщения. В соответствии с составленным планом производится изучение литературы и распределение материала по разделам доклада. Читая статьи и книги, целесообразно использовать те или иные формы записи – выписки, конспекты, тезисы. Необходимо отмечать основные, представляющие наибольший интерес положения изучаемого источника. При этом следует указывать выходные данные книги (фамилию и инициалы автора, название произведения, место и год издания) и номера страниц, содержащих выписанный текст. Как показывает практика, такая методика позволяет быстро сгруппировать выписки по разделам тематического доклада.

Изложение текста доклада должно быть четким, аргументированным. Не стоит увлекаться сложной терминологией, особенно если студент сам не совсем свободно ею владеет. Уяснить значение терминов можно в справочно-энциклопедических изданиях, словарях, нормативно-правовых источниках.

Изучая литературу, студент неизбежно столкнется с научной полемикой разных авторов, с различными подходами в рассмотрении вопросов. Следует учитывать все многообразие точек зрения, а в случае выбора какой-либо одной из них - обосновывать, аргументировать свою позицию.

При необходимости изложение своих взглядов на проблемы можно подтвердить цитатами. Цитирование представляет собой дословное воспроизведение фрагмента какого-либо текста. Поэтому необходимо тщательно выверить соответствие текста цитаты

источнику.

В заключение доклада студент должен сделать выводы по теме.

Важнейшей формой самостоятельной работы является подготовка рефератов и контрольных работ. Успех здесь в значительной степени зависит от правильного выбора темы. Студент выбирает тему самостоятельно из приведенных списков. Выбирая тему реферата или контрольной работы, следует учитывать, во-первых, личный интерес к проблеме, во-вторых, - наличие соответствующей литературы.

Выбрав тему, студенту необходимо подобрать литературу, которая будет использоваться при выполнении реферата или контрольной работы. Чтобы не потеряться в множестве книг, следует обратиться к справочно-библиографическим указателям и каталогам. Помощь в выборе литературы окажут консультации преподавателя и библиографа.

Ознакомившись с литературой по теме реферата или контрольной работы, студент должен отобрать несколько книг, статей, нормативно-правовых источников (не менее 6 – 10 наименований). Выбирая книгу или статью, следует обратить внимание на выходные данные (место и год издания). Желательно использовать литературу последних лет издания. Особенно важно учитывать год издания нормативно-правовых источников (законов, подзаконных правовых актов, стандартов и т. д.). Ниже приводятся списки рекомендованной литературы, которые далеко не исчерпывают весь перечень возможных источников. Поэтому студент должен максимально расширить круг самостоятельного поиска литературы для написания реферата или контрольной работы.

Определившись с темой и литературой, следует составить план реферата или контрольной работы. В плане закрепляется следующая последовательность структурных элементов работы: введение, основная часть, заключение. Основной текст работы рекомендуется разделить на несколько глав или разделов (оптимальное количество 2 – 4). Структура основной части определяется в соответствии с избранным принципом изложения материала. Не следует увлекаться дроблением основной части на большое количество разделов, поскольку это мешает логичному и цельному восприятию и раскрытию темы. Особое внимание нужно уделить четкости формулировок в названиях разделов.

Изучение выбранной литературы производится в соответствии с планом. При чтении книг и статей рекомендуется выписывать на отдельные карточки или вносить в компьютер важнейшие формулировки, тезисы, которые могут быть непосредственно представлены в контрольной работе. Каждая выписка должна сопровождаться выходными данными источника с указанием страницы, откуда сделана запись. Это позволит в дальнейшем:

- быстро и четко скомпоновать собранный материал в соответствии с разделами контрольной работы;
- сделать сноски.

Введение должно содержать обоснование актуальности темы, формулировку основных целей и задач работы, краткую оценку использованных источников, описание и обоснование структуры контрольной работы. Объем введения не должен превышать 2-3 страницы.

При написании основной части следует излагать материал своими словами, избегая чрезмерной наукообразности, эмоциональности и публицистичности. Сделанные в процессе подготовки выписки из книг и статей можно использовать для подтверждения своих взглядов на проблему. При этом желательно избегать слишком длинных цитат и не злоупотреблять их количеством.

Язык работы должен быть простым и лаконичным. Рекомендуется избегать непонятных терминов, а если таковые используются, то следует объяснять их значение в скобках или сносках. Иногда целесообразно сформировать небольшой словарь терминов, употреблявшихся в контрольной работе. Такой словарь размещается за текстом в качестве приложения.

В заключении следует обобщить изложенный материал, сделать выводы и указать,

что нового для себя студент вынес из работы над конкретной темой. Делая выводы, студенты должны учитывать точки зрения на проблему разных исследователей, а также отметить, какая из позиций ближе к их собственному пониманию.

Правильное оформление реферата является одним из условий положительной оценки. Объем работ составляет 12 – 15 страниц формата - А 4. Не допускается выполнение реферата или контрольной работы рукописным способом, так как в современных условиях это выглядит анахронизмом. В компьютерном варианте оформления, то следует использовать шрифт 14 через 1,5 интервала. Работа обязательно должна иметь поля и нумерацию страниц, начиная со второй.

Оформленный вариант реферата или контрольной работы включает в себя следующие структурные элементы:

а) титульный лист, на котором указывается название высшего учебного заведения и кафедры, предмет, тема работы, факультет, курс, № группы, специализация, Ф. И. О. студента, выполнившего работу;

б) план-оглавление реферата или контрольной работы. План-оглавление приводится на второй странице и содержит названия разделов с указанием страниц;

в) текст реферата или контрольной работы. Особое внимание следует обратить на правильность оформления цитат и ссылок. Текст цитаты тщательно выверяется по источнику и берется в кавычки. Иногда фрагмент используемой книги или статьи передается своими словами или близко к тексту. В этом случае кавычки не ставятся.

Дословное цитирование или изложение текста источника своими словами обязательно сопровождается ссылками (сносками) на литературу. Сноски можно разместить внизу страницы или сразу после текста. Если сноски приводятся за текстом работы, то после каждой цитаты в квадратных скобках ставится порядковый номер литературного источника в соответствии со списком литературы и номер цитируемой страницы или страниц;

г) список использованных источников и литературы. Список приводится в конце работы и содержит наименования книг, учебных пособий, монографий, статей и других источников, на которые делались ссылки. Каждый пункт списка (библиографическое описание) должен состоять из указания фамилии и инициалов автора, названия книги и выходных данных (место издания, издательство, год издания). Для статей также указываются название периодического издания, год и номер выпуска. Перечисление литературы следует вести в алфавитном порядке и оформлять библиографию в соответствии с ГОСТом

В конце работы студент должен указать дату завершения работы и поставить свою подпись. Контрольная работа или реферат представляется на кафедру ДЗиТ или лично преподавателю. Если реферат выполнен в соответствии с предъявляемыми требованиями по содержанию и оформлению, студент проходит собеседование с преподавателем по теме работы. При положительном результате собеседования студент допускается к зачету.

Если контрольная работа или реферат имеют серьезные недостатки по содержанию (поверхностное изложение теоретических положений; подмена творческой работы с литературой простым переписыванием текстов из монографий, статей, брошюр, распечаткой готовых тематических работ из компьютерных сетей и т. д.; использование устаревшей литературы) или оформлены без соблюдения приведенных требований, они возвращаются студенту на доработку.

Отрицательная оценка контрольной работы или реферат обязывает студента полностью или частично ее переработать. В порядке исключения по согласованию с преподавателем допускается выполнение работы на другую тему.

В рамках СРС - Осуществление психодиагностических исследований в мотивационно-потребностной сфере, анализ телесных и социокультурных потребностей; презентация сцены, из кинофильма, демонстрирующей ситуацию продажи товаров и услуг с анализом организации процесса продажи. Подготовка реферативной работы, направленной на анализ потребностей индивидуума, культурных, социальных, психологических, личностных мотивов в потребностной сфере, на анализ типологии потребителя и организацию процесса

продаж

### **Перечень и тематика самостоятельных работ студентов по дисциплине**

1. Сущность мотива. Мотив как потребность, как цель, как побуждение, как намерение.
2. Мотив как устойчивые свойства (личностные диспозиции).
3. Мотив как состояние.
4. Понимание термина мотивация. Мотивационный процесс.
5. Мотивация, обусловленная потребностями личности.
6. Формы организации мотивационного процесса.
7. Индивидуальные особенности мотивации.
8. Методика диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере.
9. Методика «Ценностные ориентации» М. Рокича.
10. Методика «Диагностика мотивационной структуры личности».
11. Особенности клиентурного общения. Типы клиентов.
12. Экспресс диагностика клиента. Невербальные средства диагностики.
13. Психология манипулирования.
14. Знаки внимания как атрибут сервиса

#### **Темы реферативных работ**

1. Потребность в общении.
2. Потребность в отдыхе.
3. Потребность в любви и принятии.
4. Потребность в одиночестве.
5. Потребность в семье.
6. Потребность в труде.
7. Потребность в самореализации.
8. Потребность в творчестве.
9. Потребность во власти.
10. Потребность в агрессии.
11. Потребность в безопасности.
12. Потребность в творчестве.
13. Потребность в духовном росте.
14. Потребность в самоутверждении.
15. Потребность в познании.
16. Эффективные продажи.
17. Психологические аспекты влияния.
18. Как обаять клиента.
19. Язык подсознания и успешность продаж.
20. Разработка услуг и управление сервисом.
21. Анализ потребностей и тенденций в макросреде: (природная, социокультурная, технологическая, экономическая среда).
22. Покупательские ситуации на бизнес-рынке.
23. Маркетинговые стратегии в сфере обслуживания.
24. Основные факторы, определяющие потребительское поведение.
25. Эволюция поведения потребителей в процессе развития сервиса: от производства к продажам, от продаж к маркетингу.
26. Стратегия формирования лояльности и удержания клиента в процессе продаж.
27. Управление взаимоотношениями с клиентами в процессе продаж.
28. Модель принятия потребительского решения.
29. Предпокупочная оценка вариантов выбора.
30. Понятие о запланированных и не запланированных покупках. Факторы, влияющие на решение о покупке.
31. Детерминанты успеха или неудачи в розничной торговле товарами и услугами.

32. Личность и поведение потребителей. Влияние индивидуальных различий на потребительское поведение.
33. Влияние стиля жизни на потребительское поведение.
34. Характеристика потребительских ценностей и установок.
35. Влияние чувств потребителей на покупательское поведение.
36. Влияние внешней среды на потребительское поведение: культура, этническая принадлежность, социальный класс.
37. Влияние семьи и домохозяйства на потребительское поведение.
38. Гендерные роли в современной культуре и их влияния на потребительское поведение.
39. Влияние референтных групп на потребительское поведение.
40. Формирование потребительского мнения и изменение его.
41. Методы информирования потребителей о товарах и услугах.
42. Роль бренда в организации продаж. Методы создания устойчивого бренда.
43. Технология общения в процессе продаж.
44. Типология клиентов: Особенности продаж с учетом типа покупателя и продавца.
45. Работа с возражениями клиентов.

#### **Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.**

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

#### **7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

#### **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

##### **8.1 Основная литература**

1. Коноплева, Нина Алексеевна. Сервисология (человек и его потребности) : учебное пособие / Н. А. Коноплева; Владивостокский гос. ун-т экономики и сервиса - 2-е изд., доп. - Владивосток : Изд-во ВГУЭС, 2017 - 224 с.

2. Охотина Н. М. Сервисология : Учебники и учебные пособия для ВУЗов [Электронный ресурс] - Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический

университет , 2017 - 116 - Режим доступа: [http://biblioclub.ru/index.php?page=book\\_red&id=483707](http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=483707)

3. Свириденко Юрий Павлович. Сервисная деятельность : Учебное пособие [Электронный ресурс] , 2017 - 174 - Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=760143>

## **8.2 Дополнительная литература**

1. Фурсов В. А. Сервисная деятельность : учебное пособие. Направление подготовки 430301 – Сервис. Профиль «Социально-культурный сервис». Бакалавриат [Электронный ресурс] , 2015 - 148 - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/efd/578866>

## **8.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):**

1. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>

2. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <https://lib.rucont.ru/>

3. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <http://znanium.com/>

4. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

5. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

6. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

### Основное оборудование:

- Проектор

### Программное обеспечение:

- Гарант
- КонсультантПлюс

## **10. Словарь основных терминов**

**Антропологизм** – философская концепция, представители которой усматривают в понятии «человек» основную мировоззренческую категорию и утверждают, что только исходя из нее можно разработать систему представлений о природе, обществе и мышлении.

**Авторитарная личность** – понятие и концепция Э. Фромма, объясняющая существование особого типа личности, являющейся основой тоталитарных режимов. Для этого типа личности характерны непереносимость свободы, жажда власти, агрессивность, ориентация на авторитет лидера, группы, государства, стереотипность мышления и конформизм.

**Авторитарный характер** – тип характера садомозахистской личности, одновременно

восхищающейся властью, желающей подчиняться ей и стремящейся стать властью, чтобы подчинять других.

**Аскетизм** – от греч. упражняющийся в чем – либо, а также отшельник, монах), ограничение или подавление чувств, желаний, добровольное перенесение физической боли, одиночества и т.п., присущие практике некоторых философских школ и религий. Целью А. может быть достижение свободы от потребностей, сосредоточенности духа, подготовка к экстатическим состояниям.

**Базальная тревога** - ощущение одиночества, беспомощности перед лицом потенциально опасного, враждебного мира. Это интенсивное и всепроникающее ощущение отсутствия безопасности.

**Бессознательное** – основополагающее понятие психоанализа, структурализма и постструктурализма - иррациональная инстанция человеческой психики, определяющая логику его желаний, мыслей, поступков. Причем структуры бессознательного могут трактоваться как имеющие биологическое, космическое, социальное происхождение.

**Б - любовь (по Маслоу)** – бытийная любовь, тип любви, в которой человек ценит другого за то, что он есть, без какого-либо желания изменить или использовать этого другого.

**Враждебный тип личности** – человек, ориентированный против людей, для него характерно доминирование, враждебность и эксплуатация окружающих.

**Гомеостаз – гетеростаз** – положение психологических теорий личности, имеющее отношение к мотивации человека.

**Гомеостаз** – (от греч. homoios – подобный, stasis – состояние) – подвижное, равновесное состояние какой-либо системы, сохраняемое путем ее противодействия нарушающим это равновесие внешним и внутренним факторам. Представление о том, что каждая система стремится к сохранению своей стабильности, было перенесено на взаимодействие организма с окружением. Приверженцы **гетеростаза** (А. Маслоу, К. Роджерс) считают, что люди мотивированы главным образом стремлением к личностному росту, поиску стимулов к самореализации

**Гедонизм** – (от греч. – наслаждение) – этич. позиция, утверждающая наслаждение как высшее благо и критерий человек. поведения и сводящая к нему все многообразие моральных требований. Стремление к наслаждению в гедонизме рассматривается как основное движущее начало в человеке, заложенное в нем от природы и предопределяющее все его действия, что делает гедонизм разновидностью антропологического натурализма.

**Даосизм** - одно из основных течений китайской философии, исходной идеей которого является учение о Дао–пути, извечном, естественном и всеобщем законе спонтанного возникновения, развития и исчезновения всей Вселенной. Отсюда вытекал принцип следования Дао, т.е. поведения, согласующегося в микрокосмосе с дао (природой) человека, а в макрокосмосе – с дао Вселенной.

**Дефицитарные мотивы (Д - мотивы)** - основные потребности, нацеленные на устранение напряжения организма, особенно те потребности, которые возникают из биологических потребностей и потребностей безопасности.

**Д - любовь** – дефицитарная любовь, эгоистический тип любви, когда человек больше хочет получить, чем отдать любовь другому.

**Детерминизм** – философское учение об объективной закономерной взаимосвязи и взаимообусловленности явлений материального и духовного мира. Центральным ядром Д. является положение о существовании причинности, т.е. такой связи явлений, в которой одно явление (причина) порождает другое (следствие). Детерминисты исходят из положения о том, что поведение людей обусловлено воздействием каких –то событий и не проявляется свободно.

**Идеал** – идеальный образ, определяющий способ мышления и деятельности человека. Формирование природных предметов согласно **И.** представляет собой специфически человеческую форму жизнедеятельности, ибо предполагает спец. создание образа цели деятельности до ее фактического осуществления.

**Индивид** от лат. Individuum – неделимое – это единичное природное существо, представитель homo sapiens, продукт филогенетического и онтогенетического развития, единство врожденного и приобретенного, носитель индивидуально своеобразных черт (задатки, влечения и т.д.);

**Индивидуальность** – это человек, характеризуемый со стороны своих социально значимых отличий от других людей; своеобразие психики и личности индивида, проявление его неповторимости. **Индивидуальность** проявляется в чертах темперамента, характера, специфике интересов, качеств, интеллекта, способностей, потребностей, ценностных ориентаций, жизненного стиля.

**Интерес** – это мотив, который действует, в силу своей осознанной значимости и эмоциональной привлекательности, это направленность внимания, помыслов

**Качество услуги** – совокупность свойств услуги, обуславливающих ее способность удовлетворять определенные потребности, нужды клиента.

**Коллективное бессознательное** – часть психики отличающаяся от личностного бессознательного тем фактом, что в отличие от последнего оно не обязано своим существованием личному опыту и, следовательно, не является персональным приобретением.

**Коммуникация** – (от лат. слова communico – делаю общим, связываю, общаюсь) – смысловой аспект социального взаимодействия.

**Коммуникабельность** – термин, обозначающий качественные характеристики контактов, их глубину, интенсивность, соблюдение социальных норм.

**Коммуникативность** – владение средствами установления контактов.

**Коммуникативная совместимость** – частный вид совместимости, возникающий на основе взаимопонимания и согласованности общей позиции, характеризующейся отсутствием неблагоприятных последствий коммуникативного взаимодействия в виде напряженности, досады, психологического дискомфорта.

**Культура** – накопление ценностей, норм поведения, форм выражения, убеждений, передаваемых примеров поведения группы людей, живущих в одном окружении и говорящих на одном языке.

**Личность** (личностный универсум) – основное понятие персонализма. Персонализм имеет

религиозную ориентацию, его иногда называют «религиозным экзистенциализмом», но Бог радикально рассматривается как «горизонт человеческого бытия» (М. Бубер, Ж. Маритен, Г. Марсель др.).

**Личность** – это: человек как субъект социальных отношений и сознательной деятельности;

системное качество индивида, определяемое включенностью в социальные связи и формирующееся в совместной деятельности и общении. **Личность** представлена теми характеристиками, которые отвечают за устойчивые формы поведения. Личность как таковая относительно неизменна и постоянна во времени и меняющихся ситуациях; она обеспечивает чувство непрерывности во времени и окружающей обстановке

**Личностное бессознательное** – состоит в основном из некогда осознававшихся содержаний, которые исчезли из сознания, будучи забытыми или подавленными, оно состоит по большей части из комплексов, эмоционально заряженных воспоминаний, мыслей. В него входят также чувственные впечатления, которым недостает яркости, чтобы быть отмеченными в сознании.

**Мотивация** (от лат. moveo двигаю) – процессуальные аспекты функционирования индивида; побуждения, вызывающие активность организма и определяющие ее направленность, процесс выбора между различными возможными действиями, регулирующий, направляющий действие на достижение специфических для данного мотива целевых состояний и поддерживающих эту направленность. **Мотивация** – побуждения, вызывающие активность организма и определяющие ее направленность.

**Мотивирующие факторы:** потребности и инстинкты как источники активности.



## **Мотив:**

- 1. побуждения к деятельности, связанные с удовлетворением *потребностей субъекта*;
- 2. предметно направленная *активность* определенной силы;
- 3. побуждающий и определяющий выбор направленности деятельности предмет (материальный или идеальный), ради которого она осуществляется
- 4. осознаваемая причина, лежащая в основе выбора действий и поступков личности.

**Метаценности** - высшие аспекты жизни, достигаемые самоактуализирующимися индивидами. Включают такие ценности как истина, добро, красота, справедливость, совершенство. Также называются **метапотребностями**

**Мотивы роста** - потребности высшего уровня, связанные с врожденным побуждением актуализировать свой потенциал.

**Натурализм** (от фр. – naturalisme, от лат. – naturalis – природный, естественный, natura – природа) в философии взгляд на мир, согласно которому природа выступает как единый, исключаящий «сверхестественное», универсальный принцип объяснения всего сущего. Он свойствен таким этическим направлениям как гедонизм, утилитаризм, этич. эволюционизм. Н. был одним из ведущих принципов европейской просв. мысли 17-18 вв., исходившей из концепции естественности человека, общества, морали, права.

**Направленность личности** – совокупность устойчивых мотивов, ориентирующих деятельность личности и относительно независимых от наличных ситуаций.

### **Непродуктивные типы характера:**

**Рецептивный тип** – зависимые, пассивные, не способные делать что-либо без посторонней помощи, стремящиеся быть любимыми;

**Эксплуатирующий тип** – берут все необходимое силой и изобретательностью, они агрессивны, надменны, эгоцентричны.

**Накапливающий тип** – стремятся обладать как можно большим количеством материальных благ, власти, любви.

**Рыночный тип** – исходит из убеждения, что личность оценивается как товар, который можно продать или выгодно обменять. Их отношения с окружающими поверхностны.

**Оно (ИД)** – по З. Фрейду – наиболее мощная сфера личности, представляющая собой не признающий течения времени и действующий по принципу удовольствия комплекс разнообразных бессознательных побуждений, представлений, тенденций, импульсов, движущих сил личности (гл. образом агрессивных и сексуальных влечений) инстинктов и проч. компонентов.

Согласно психоанализу **Оно** являет собой «котел, полный бурлящих возбуждений» и «большой резервуар либидо», в котором сосуществуют и действуют противоположные импульсы и силы всех основополагающих процессов душевной деятельности человека. Это бессознательная часть личности.

**Обособленный тип личности** – ориентирован в своем поведении от людей, они препятствует тому, чтобы их увлечь чем-либо, стремятся к уединению, независимости, самодостаточности

**Общение** – сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное О.) и группами (межгрупповое О.), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса: коммуникацию (обмен информацией), интеракцию (обмен действиями) и социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера).

**Персонализм** – центральное положение персонализма – это существование свободных и творческих личностей. Личностный способ существования и есть наивысшая форма существования, эволюция природы ведет к возникновению творчества, знаменующего собой завершение Вселенной.

**Персональная продажа** – ряд последовательных действий, совершаемых продавцом товаров и услуг с целью убеждения покупателя.

**Потребности** – нужда, недостаток в чем - либо необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, человеческой личности, социальной группы, общества в целом, внутренний побудитель активности.

**Потребность** – в самом общем значении этого слова – существенное звено в системе отношений любого действующего субъекта, это определенная нужда субъекта в некоторой совокупности внешних условий его бытия, притязание к внешним обстоятельствам, вытекающее из его сущностных свойств, природы (Здравомыслов А.Г.)

**Проактивность** - понятие, обосновывающее, что причины поведения человека заключены в нем самом.

**Продуктивный характер** – конечная цель в развитии человека (по Э. Фромму). Он независимый, честный, любящий, спокойный, творческий, ответственный, уважительный. Это зрелая, целостная структура характера.

**Психологическая культура сервиса** – уровень развития психологических знаний, навыков и умений работников сервиса для учета индивидуально-психологических особенностей клиентов с целью выбора наилучшей тактики их обслуживания.

**Реактивность** (от лат. re – против, actio – действие – ответ организма на изменение внешней или внутренней среды. Приверженцы реактивности полагают, что причины поведения человека являются внешними

**Роль** – это социальная функция личности, способ поведения, соответствующий принятым в данном обществе (группе) нормам и зависящий от статуса (позиции) в обществе, в системе межличностных отношений

**Роль социальная** – поведение, обусловленное местом индивида в системе социальных отношений;

**Роль межличностная** – поведение, определяемое местом индивида в системе межличностных отношений;

**Роль активная** – поведение, проявляющееся в конкретное время, в конкретном месте;

**Роль латентная** – поведение, не проявляющееся в данный момент;

**Референтные группы** – это группы, которые оказывают (при личном контакте) прямое или косвенное влияние на отношение индивида к чему (кому) – либо и на его поведение:

**Первичные группы:** семья, друзья, коллеги по работе – взаимодействие с которыми носит постоянный, неформальный характер.

**Вторичные группы:** профессиональные коллективы, профсоюзные, религиозные и др. объединения

**Сервис** – система создания, предоставления и потребления услуг.

**Социокультурный сервис** – система создания, предоставления и потребления услуг культуры, образования, здравоохранения, физкультуры, спорта и туризма.

**Свобода** – способность человека действовать в соответствии со своими интересами и целями, опираясь на познание объективной необходимости. Сторонники свободы считают, что все люди ответственны за свои действия и способны преодолевать влияние среды на их поведение;

**Склонность** -избирательная направленность индивида на определенную деятельность, побуждающая его заниматься. Ее основой является глубокая, устойчивая потребность индивида в той или иной деятельности, стремление совершенствовать умения и навыки, связанные с этой деятельностью. Возникновение склонностей обычно является предпосылкой развития соответствующих способностей, хотя возможны случаи их несовпадения

**Совместимость межличностная** – взаимное приятие партнеров по общению и совместной деятельности, основанное на оптимальном сочетании (сходстве и взаимодополнительности) ценностных ориентаций, социальных установок, интересов, мотивов, потребностей, характеров, темпераментов, темпа и ритма психофизиологических реакций и других, значимых для межличностного взаимодействия индивидуально-

психологических характеристик, обладающих общими относительно стабильными особенностями языка, культуры и психики, а также сознанием своего единства и отличия от других подобных образований (самосознанием), фиксированным в самоназвании

**Социальные классы –**

1.относительно однородные, стабильные общественные группы, члены которых объединены едиными ценностями, интересами, поведением.

2. элемент деления общества, при котором уровень богатства, доходов и род занятий являются определяющими характеристиками группы

**Социальный статус –** репутация или престиж, которым члены общества наделяют отдельных индивидов и представителей определенных групп. С. с. Определяется не просто экономическим, но в целом социальным положением и выражается в стиле жизни

**Структура личности –** стабильные характеристики, выполняющие роль основных строительных блоков человеческой психики (концепция черт личности, концепция типа личности).

**Субкультура –** группы, члены которых придерживаются идеалов и убеждений, отличающихся от принятых в основной массе общества, частью которого они являются.

**СУПЕР-ЭГО –** та часть ЭГО, в которой развиваются самонаблюдение, самокритика и другие виды рефлексивной деятельности (Самосознание)

**Убеждения –** осознанная потребность личности, побуждающая ее действовать в соответствии со своими ценностными ориентациями. Образуя упорядоченную систему взглядов (политических, философских, эстетических, естественнонаучных и др.) совокупность убеждений выступает как мировоззрение человека.

**Установка –** готовность, предрасположенность субъекта, возникающая при предвосхищении им появления определенного объекта и обеспечивающая устойчивый, целенаправленный характер протекания деятельности по отношению к данному объекту.

**Услуга –** совокупность мероприятий, выполняемых для удовлетворения нужд и потребностей клиентов, обладающих законченностью.

**Уступчивый тип личности –** характерна зависимость, нерешительность, беспомощность.

**Человек –** это существо, находящееся в постоянном биологическом и культурном развитии, а значит, невозможно дать о человеке окончательное суждение, так как сам человек отнюдь не стабилен. С точки зрения современного диалектического материализма, человек – существо биологическое, психологическое, социально-информационное.

**Экзистенциализм** (от позднелат. – ex(s)istentia – существование – направление современной философии, возникшее накануне 1 мировой войны в России (Л.Шестов, Н. Бердяев), после 1 мировой войны в Германии (М. Хайдеггер, Ясперс, Бубер) и в период 2 – ой мир. войны во Франции (Сартр, Марсель, Камю и др.) Выделив в качестве изначального и подлинного бытия само переживание, Э. понимает его как переживание субъектом своего «бытия в мире» - «Я – есть». В отличие от декартовской философской традиции: «Что есть Я?», экзистенциализм сосредоточивает свое внимание на том, как я есть?. Бытие толкуется как непосредственно данное человеческое существование, как экзистенция (которая, согласно Э. непознаваема ни научными, ни даже рациональными философскими средствами).

**ЭГО –** структурное и топографическое понятие, относящееся к организованным частям психического аппарата, по контрасту с неорганизованным ИД. «Эго – это та часть Ид, которая видоизменилась под непосредственным влиянием внешнего мира...Эго представляет то, что может быть названо умом и здравым смыслом, в противоположность Ид, содержащим страсти..., т.е. это сознательная часть личности

**Этнос (этническая общность) –** (от греч.Ethnos – племя, народ, группа) – исторически сложившаяся на определенной территории устойчивая совокупность людей, обладающих общими относительно стабильными особенностями языка, культуры и психики, а также сознанием своего единства и отличия от других подобных образований (самосознанием), фиксированным в самоназвании.

**Этничность** – понятие, характеризующее соединение ментальности, как совокупности образов и представлений которой руководствуются в своем поведении члены социальной группы и в которой выражено их понимание мира в целом и собственного места в нем и культуры.

**Я** – понятие, выражающее результат выделения человеком самого себя из окружающей среды, позволяющий ему ощущать себя субъектом своих физических и психических состояний, действий, процессов, переживать свою целостность, тождественность с самим собой – как в отношении своего прошлого, так настоящего и будущего.

**Я концепция** – относительно устойчивая, в большей или меньшей степени осознанная, переживаемая как неповторимая система представлений индивида о самом себе, на основе которой он строит свое взаимодействие с другими людьми и относится к себе. Я-к. – целостный, хотя и не лишенный внутренних противоречий, образ собственного Я, выступающий как установка по отношению к самому себе и включающий компоненты:

**когнитивный** – образ своих качеств, способностей, внешности, социальной значимости и т. д. (самосознание);

**эмоциональный** – самоуважение, себялюбие, самоуничужение и т.д.;

**оценочно-волевой** – стремление повысить самооценку, завоевать уважение и т.д.

**поведенческий** – присущее индивиду взаимодействие с окружающей средой, опосредованное его внешней (двигательной) и внутренней (психической) активностью.

**Я – образ** – это то, что человек думает о себе, это его знание о себе настоящем (когнитивный компонент Я концепции).