

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

"Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Татарский Да



20\_\_ г.

подписано электронно-цифровой подписью

**Программа дисциплины**

Человек и его потребности Б1.В.Од.2

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Устин П.Н.

**Рецензент(ы):**

Попов Л.М.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Попов Л. М.

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института международных отношений, истории и  
востоковедения (отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного  
наследия):

Протокол заседания УМК № \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " 201\_\_ г

Регистрационный № 980348218

Казань  
2018

## **Содержание**

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Устин П.Н. кафедра психологии личности Институт психологии и образования , Pavel.Ustin@kpfu.ru

## **1. Цели освоения дисциплины**

сформировать у студентов знания о человеке и его потребностях, методах их формирования и способов удовлетворения, дать представление о роли потребностей в сфере международного туризма

## **2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования**

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ОД.2 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 43.03.02 Туризм и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 1 курсе, 1 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел ' Б1.В.ОД.11 Дисциплины (модули)' основной образовательной программы 43.03.02 Туризм и относится к обязательным дисциплинам. Осваивается на 1 курсе, 1 семестр.

## **3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля**

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способностью понимать культуру и ее значение для человеческого бытия, руководствоваться в своей деятельности принципами толерантности, диалога и сотрудничества, готовностью к уважительному и бережному отношению к историческому наследию и культурным традициям
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способностью работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов
ПК-3 (профессиональные компетенции)	быть готовым к участию в разработке программ комплексного социального исследования, методик и техник их реализации, определения необходимых человеческих и материальных ресурсов для осуществления научных проектов

В результате освоения дисциплины студент:

**1. должен знать:**

содержание ключевых понятий о мотивах и потребностях человека, основные подходы к поведению человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей, способы и механизмы прикладного использования знаний в области мотивационно-потребностной сферы личности в сфере международного туризма

**2. должен уметь:**

обеспечивать оптимальные способы взаимодействия с потребителями в сфере международного туризма

**3. должен владеть:**

- основными навыками прогнозирования спроса на услуги в сфере международного туризма;
- основными навыками оценки уровня удовлетворенности потребителей туристским продуктом;
- основными навыками оценки соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации;
- методами прикладного использования знаний в области удовлетворения потребностей разнообразных групп потребителей в сфере международного туризма.

#### 4. должен демонстрировать способность и готовность:

демонстрировать способность и готовность применять полученные знания о потребностях человека, особенностях его поведения в процессе формирования и удовлетворения потребностей в области международного туризма на практике.

### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен в 1 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Потребности человека и их роль в структуре личности	1		8	6	0	Творческое задание
2.	Тема 2. Модель потребительского поведения	1		2	6	0	Деловая игра
3.	Тема 3. Внешние факторы потребительского поведения	1		4	12	0	Деловая игра
4.	Тема 4. . Внутренние факторы потребительского поведения	1		4	12	0	Контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	1		0	0	0	Экзамен
	Итого			18	36	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

**Тема 1. Потребности человека и их роль в структуре личности****лекционное занятие (8 часа(ов)):**

Современные концепции человека и его места в мире: природа человека и его потребностей. Понятие мотивов и потребностей в рамках основных психологических теорий личности с позиций психодинамического (З. Фрейд), поведенческого (Дж. Уотсон, Б.Ф. Скиннер) и гуманистического направлений (А. Маслоу, К. Роджерс). Теории потребностей. Виды потребностей и их классификация.

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

Виды потребностей. Классификации потребностей. Роль потребностей в жизнедеятельности личности.

**Тема 2. Модель потребительского поведения****лекционное занятие (2 часа(ов)):**

Понятие модели потребительского поведения. Основные понятия: потребитель, потребление, поведение потребителей. Ориентация на потребителя. Потребительская ценность.

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

Осознание проблемы. Информационный поиск. Оценка и выбор альтернатив. Выбор источника и покупка. Последокупочные процессы.

**Тема 3. Внешние факторы потребительского поведения****лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Культура (понятие культуры, аспекты влияния культуры на потребительское поведение). Культурные ценности (ценности, ориентированные на себя, ценности, ориентированные на среду, ценности, ориентированные на другого).

**практическое занятие (12 часа(ов)):**

Социальная стратификация. Детерминанты деления людей на страты (классы). Оценочные критерии социального класса в контексте потребительского поведения (одежда, досуг и др.). Семья и домохозяйство. Жизненный цикл семьи. Распределение ролей при приобретении товара. Потребительская социализация.

**Тема 4. . Внутренние факторы потребительского поведения****лекционное занятие (4 часа(ов)):**

Восприятие. Обработка информации и восприятие. Внимание. Интерпретация. Память.

**практическое занятие (12 часа(ов)):**

Внутренние факторы потребительского поведения. Мотивация. Теории мотивации. Эмоции. Типы эмоций. Эмоции в рекламе.

**4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Потребности человека и их роль в структуре личности	1		подготовка к творческому заданию	2	творческое задание
2.	Тема 2. Модель потребительского поведения	1		подготовка к деловой игре	6	деловая игра
3.	Тема 3. Внешние факторы потребительского поведения	1		подготовка к деловой игре	4	деловая игра

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
4.	Тема 4. . Внутренние факторы потребительского поведения	1		подготовка к контрольной работе	6	контрольная работа
	Итого				18	

## 5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Использование Интернет-ресурсов, электронных презентаций, проблемных лекций. Предусматривается электронные презентации, разбор конкретных ситуаций для овладения понятийно-терминологическим аппаратом. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах составляет 66% аудиторных занятий. Занятия лекционного типа составляют 34% аудиторных занятий.

## 6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

### Тема 1. Потребности человека и их роль в структуре личности

творческое задание , примерные вопросы:

Подготовка и написание творческой работы на темы: 1. "Потребности и их роль в жизнедеятельности человека"; 2. "Внешние и внутренние факторы формирования потребностей".

### Тема 2. Модель потребительского поведения

деловая игра , примерные вопросы:

Анализ и самостоятельная проработка понятий в рамках модели потребительского поведения: осознание проблемы. Информационный поиск. Оценка и выбор альтернатив. Выбор источника и покупка. Послекупочные процессы.

### Тема 3. Внешние факторы потребительского поведения

деловая игра , примерные вопросы:

Анализ и самостоятельная проработка понятий в рамках модели потребительского поведения: ценности, ориентированные на себя, ценности, ориентированные на среду, ценности, ориентированные на другого

### Тема 4. . Внутренние факторы потребительского поведения

контрольная работа , примерные вопросы:

Подготовка к контрольной работе по темам: 1. Потребности потребителя в сфере международного туризма; 2. Внешние факторы поведения потребителя в сфере международного туризма; 3. Внешние факторы поведения потребителя в сфере международного туризма; 4. Модель поведения потребителя в сфере международного туризма.

### Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

1. Мотив, мотивация потребность

2. Поведенческое направление в психологии (бихевиоризм). Предмет бихевиоризма. Поведение. Стимул. Реакция. Условные и безусловные стимулы. Типы реакций. Дж. Уотсон. Ф. Скиннер. Оперантное и респондентное поведение. Типы подкреплений (первичные и вторичные). Генерализация стимулов.

3. Психодинамическое направление (психоанализ). Предмет психоанализа. Топографическая модель сознания (сознание, предсознание, бессознательное). Структурная модель сознания (Ид, Эго, Супер Эго). Защитные механизмы. Методы психоанализа (свободные ассоциации, сопротивление, сновидения, переносы)
4. Гуманистическая психология. Концепция самоактуализации А. Маслоу. Сущность самоактуализации. Иерархия потребностей Маслоу. Базовые (фундаментальные) и метапотребности.
5. Поведение потребителя. Внешние факторы потребительского поведения. Культура (концепция культуры, аспекты влияния культуры на потребительское поведение, особенности культуры, функционирование культуры). Культурные ценности (ценности, ориентированные на себя, ценности, ориентированные на среду, ценности, ориентированные на другого).
6. Внешние факторы потребительского поведения. Социальная стратификация. Детерминанты деления людей на страты (классы). Оценочные критерии социального класса в контексте потребительского поведения (одежда, досуг и др.). Семья и домохозяйство. Жизненный цикл семьи. Распределение ролей при приобретении товара. Потребительская социализация.
7. Внутренние факторы потребительского поведения. Восприятие. Обработка информации и восприятие. Внимание. Интерпретация. Память.
8. Внутренние факторы потребительского поведения. Мотивация. Теории мотивации. Эмоции. Типы эмоций. Эмоции в рекламе.

### **7.1. Основная литература:**

Генкин Б.М. Человек и его потребности: Учебное пособие / Б.М. Генкин. - М.: Норма: НИЦ Инфра-М, 2013. - 256 с.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=376706>

Коноплёва, Н.А. Сервисология (человек и его потребности) [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплёва. ? 2-е изд., стер. ? М. : ФЛИНТА, 2013. ? 248 с.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>

### **7.2. Дополнительная литература:**

Генкин Б.М. Мотивация и организация эффективной работы (теория и практика): Монография / Б.М. Генкин. - М.: Норма: ИНФРА-М, 2011. - 352 с.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=246229>

Наумов В.Н. Поведение потребителей: Учебное пособие / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 248 с.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=439646>

Титова В.А. Управление поведением потребителей / Титова В.А., Глебова Д.Л., Титова Т.В. - Новосиб.: НГТУ, 2013. - 387 с.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=546042>

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

Все о психологии - <http://psychologi.net.ru/>

Институт психологии РАН - <http://ipras.ru/>

Материалы по психологии - <http://psychology-online.net/>

Мир психологии - <http://psychology.net.ru/>

Поведение потребителя в рыночной экономике -

<http://natecon.com/povedenie-potrebitelya-v-rynochnoj-ekonomike>

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)**

Освоение дисциплины "Человек и его потребности" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Cre i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audi, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 43.03.02 "Туризм" и профилю подготовки Международный туризм .

Автор(ы):

Устин П.Н. \_\_\_\_\_

"\_\_" 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Попов Л.М. \_\_\_\_\_

"\_\_" 201\_\_ г.