

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Институт международных отношений
Отделение Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности КФУ
Проф. Д.А. Таюрский



» _____ 20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Человек и его потребности

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Содержание

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО
2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО
3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся
4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий
 - 4.1. Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)
 - 4.2. Содержание дисциплины (модуля)
5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)
7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)
12. Средства адаптации преподавания дисциплины (модуля) к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
13. Приложение №1. Фонд оценочных средств
14. Приложение №2. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)
15. Приложение №3. Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. (доцент) Хабибулина Л.Ф. (Кафедра всемирного культурного наследия, Высшая школа исторических наук и всемирного культурного наследия), Liliya.Habibulina@kpfu.ru

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль), должен обладать следующими компетенциями:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК -9	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий
ПК-8	Способен применять инновационные технологии в туристской деятельности и новые формы обслуживания потребителей и (или) туристов

Обучающийся, освоивший дисциплину (модуль):

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 удовлетворения потребностей личности в сфере международного туризма.

Должен уметь:

- выявлять групповые и индивидуальные различия потребительского поведения;
- применять знания о психических процессах и свойствах для повышения эффективности профессиональной деятельности;
- обеспечивать оптимальные способы взаимодействия с потребителями в сфере международного туризма.

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.

Должен демонстрировать способность и готовность:

- понимать социокультурное значение и роль потребностей в жизнедеятельности человека;
- демонстрировать способность и готовность применять на практике полученные знания о потребностях человека, особенностях его поведения в процессе формирования и удовлетворения потребностей в области международного туризма.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП ВО

Данная дисциплина (модуль) включена в раздел "Б1.В.01 Дисциплины (модули)" основной профессиональной образовательной программы 43.03.02 "Туризм (Международный туризм)" и относится к вариативной части. Осваивается на 1 курсе в 1 семестре.

3. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

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

Контактная работа - 54 часа(ов), в том числе лекции - 18 часа(ов), практические занятия - 36 часа(ов), лабораторные работы - 0 часа(ов), контроль самостоятельной работы - 0 часа(ов).

Самостоятельная работа - 36 часа(ов).

Контроль (зачёт / экзамен) - 18 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины: экзамен в 1 семестре.

4. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Структура и тематический план контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

N	Разделы дисциплины / модуля	Семестр	Виды и часы контактной работы, их трудоемкость (в часах)			Самостоятельная работа
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Потребности человека и их роль в структуре личности	1	8	10	0	8
2.	Тема 2. Модель потребительского поведения	1	2	10	0	8
3.	Тема 3. Внешние факторы потребительского поведения	1	4	8	0	10
4.	Тема 4. Внутренние факторы потребительского поведения	1	4	8	0	10
	Итого		18	36	0	36

4.2 Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Потребности человека и их роль в структуре личности

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) и гуманистического направлений (А. Маслоу). Виды потребностей и их классификация. Теории мотивации.

Тема 2. Модель потребительского поведения

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

Тема 3. Внешние факторы потребительского поведения

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

Тема 4. Внутренние факторы потребительского поведения

Восприятие. Обработка информации. Интерпретация. Память. Мотивация. Теории мотивации.

5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа обучающихся выполняется по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Самостоятельная работа подразделяется на самостоятельную работу на аудиторных занятиях и на внеаудиторную самостоятельную работу. Самостоятельная работа обучающихся включает как полностью самостоятельное освоение отдельных тем (разделов) дисциплины, так и проработку тем (разделов), осваиваемых во время аудиторной работы. Во время самостоятельной работы обучающиеся читают и конспектируют учебную, научную и справочную литературу, выполняют задания, направленные на закрепление знаний и отработку умений и навыков, готовятся к текущему и промежуточному контролю по дисциплине.

Организация самостоятельной работы обучающихся регламентируется нормативными документами, учебно-методической литературой и электронными образовательными ресурсами, включая:

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 5 апреля 2017 года №301)

Письмо Министерства образования Российской Федерации №14-55-996ин/15 от 27 ноября 2002 г. "Об активизации самостоятельной работы студентов высших учебных заведений"

Устав федерального государственного автономного образовательного учреждения "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Правила внутреннего распорядка федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Казанский (Приволжский) федеральный университет"

Локальные нормативные акты Казанского (Приволжского) федерального университета

Электронная библиотека УрГПУ - <http://elar.uspu.ru/bitstream/uspu/4106/1/uch00085.pdf>

Лекции - Человек и его потребности - http://www.studmed.ru/view/lekcii-chelovek-i-ego-potrebnosti_e09ab3e6dcd.html

6. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю) включает оценочные материалы, направленные на проверку освоения компетенций, в том числе знаний, умений и навыков. Фонд оценочных средств включает оценочные средства текущего контроля и оценочные средства промежуточной аттестации.

В фонде оценочных средств содержится следующая информация:

- соответствие компетенций планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю);
- критерии оценивания сформированности компетенций;
- механизм формирования оценки по дисциплине (модулю);
- описание порядка применения и процедуры оценивания для каждого оценочного средства;
- критерии оценивания для каждого оценочного средства;
- содержание оценочных средств, включая требования, предъявляемые к действиям обучающихся, демонстрируемым результатам, задания различных типов.

Фонд оценочных средств по дисциплине находится в Приложении 1 к программе дисциплины (модулю).

7. Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Освоение дисциплины (модуля) предполагает изучение основной и дополнительной учебной литературы. Литература может быть доступна обучающимся в одном из двух вариантов (либо в обоих из них):

- в электронном виде - через электронные библиотечные системы на основании заключенных КФУ договоров с правообладателями;

- в печатном виде - в Научной библиотеке им. Н.И. Лобачевского. Обучающиеся получают учебную литературу на абонементе по читательским билетам в соответствии с правилами пользования Научной библиотекой.

Электронные издания доступны дистанционно из любой точки при введении обучающимся своего логина и пароля от личного кабинета в системе "Электронный университет". При использовании печатных изданий библиотечный фонд должен быть укомплектован ими из расчета не менее 0,5 экземпляра (для обучающихся по ФГОС 3++ - не менее 0,25 экземпляра) каждого из изданий основной литературы и не менее 0,25 экземпляра дополнительной литературы на каждого обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих данную дисциплину.

Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля), находится в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины. Он подлежит обновлению при изменении условий договоров КФУ с правообладателями электронных изданий и при изменении комплектования фондов Научной библиотеки КФУ.

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

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

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

Новости психологии - <http://psychology-online.net/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Вид работ	Методические рекомендации
лекции	Во время лекции обучающиеся должны сосредоточить внимание на её содержании. Основные положения лекции, отдельные важные факты, исторические даты, имена, выводы из рассматриваемых вопросов необходимо записывать. Лекции могут служить необходимым вспомогательным материалом не только в процессе подготовки к зачетам и экзаменам, но и при написании самостоятельных творческих работ обучающихся: сообщений, рефератов, презентаций.

Вид работ	Методические рекомендации
практические занятия	<p>Основным методом подготовки к практическому занятию является его самостоятельная работа. Семинар - активная форма работы обучающихся. Участие в работе группы на семинаре способствует более прочному усвоению материалов лекций. Самостоятельная работа позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на семинаре, выразить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме. Итогом подготовки к семинарским занятиям должны быть их выступления, активное участие в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы. Работа с учебной, научной и популярной литературой. В процессе изучения курса обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебной (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебными пособиями, научной и популярной литературой, материалами периодики и Интернета является наиболее эффективным методом получения знаний по данному предмету, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся своё отношение к конкретной культурологической или общественно-политической проблеме, определяет их гражданскую позицию.</p> <p>Рекомендации по работе с литературой. При изучении рекомендованной литературы следует делать конспект. Правила конспектирования: 1. Записать название конспектируемого произведения (или его части) и выходные данные. 2. Прочитать текст и осмыслить основное его содержание. 3. Составить план - основу конспекта. 4. Запись вести своими словами, это способствует лучшему осмыслению текста. 5. Применять определенную систему подчеркивания, сокращений, условных обозначений.</p>
самостоятельная работа	<p>Основную часть самостоятельной работы составляет подготовка к семинарским занятиям, выполнение домашнего письменного задания, написание рефератов, составление презентаций, изучение соответствующей литературы, работа с Интернет-ресурсами. Для успешного выполнения самостоятельной работы от обучающегося требуются организованность, предполагающая планирование деятельности, и соблюдение гигиены умственного труда. Подготовка к семинарским занятиям включает чтение рекомендованной литературы, конспектирование, критический анализ и обобщение прочитанного, составление продуманных и логичных ответов вопросы плана занятия. К конспектированию, которое является видом научной деятельности, следует относиться серьезно. При конспектировании необходимо выяснять значения непонятных терминов и прояснять для себя неизвестные факты, справляться о персоналиях, сопоставлять разные точки зрения и пытаться составить собственное аргументированное мнение, стремиться передавать прочитанное "собственными словами". Нужно придерживаться правил научного конспектирования (указание выходных данных, страниц конспектируемой работы, соблюдение авторского права). Правилами научного конспектирования следует руководствоваться при написании рефератов, изучении основной и дополнительной литературы.</p>
экзамен	<p>При подготовке к экзамену студенту рекомендуется правильно распределить время подготовки и режим дня. Составить график подготовки по дням. В процессе подготовки распределить время в течение дня на повторения вопросов к экзамену, для этого найти ответы на вопросы в лекционном материале, в материале практических занятий, и учебной литературе. Особо выделить вопросы, вызывающие затруднения с ответом. При необходимости обратиться к справочной и дополнительной литературе, а также за консультацией к преподавателю. Рекомендуется оставить один день на повторение вопросов, или осуждения ответов в небольшой группе однокурсников. При ответе на экзамене стараться четко формулировать свой ответ конкретно на поставленный вопрос.</p> <p>В ходе подготовки к экзамену студентам необходимо не просто запоминать, но и понимать понятия и категории.</p> <p>А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Большую часть времени при подготовке к экзамену целесообразно отвести на повторение всего материала курса. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на вопросы, выносимые на экзамен (зачет). Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти. Для полноты учебной информации рекомендуется использовать не менее двух учебников (учебных пособий) из списка литературы, рекомендованных преподавателем. Оценивается системное освоение материала курса, способность применять знания, умения и навыки при решении проблемных ситуаций и решении практических задач. Подготовка к экзамену - это завершающий этап самостоятельной работы студента над учебным курсом. Студенту необходимо на основе конспектов лекций и материалов практических занятий систематизировать накопленные знания. Если студент способен дать ответы на основные вопросы курса, то можно считать его подготовленным.</p>

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем, представлен в Приложении 3 к рабочей программе дисциплины (модуля).

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) включает в себя следующие компоненты:

Помещения для самостоятельной работы обучающихся, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья) и оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду КФУ.

Учебные аудитории для контактной работы с преподавателем, укомплектованные специализированной мебелью (столы и стулья).

Компьютер и принтер для распечатки раздаточных материалов.

Мультимедийная аудитория.

12. Средства адаптации преподавания дисциплины к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потери данных или структуры, предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества, предусмотреть доступность управления контентом с клавиатуры;
- создание возможностей для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников - например, так, чтобы лица с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально;
- применение программных средств, обеспечивающих возможность освоения навыков и умений, формируемых дисциплиной, за счёт альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации, организации различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения, проведения семинаров, выступления с докладами и защиты выполненных работ, проведения тренингов, организации коллективной работы;
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего и промежуточного контроля;
- увеличение продолжительности сдачи обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья форм промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности их сдачи:
- продолжительности сдачи зачёта или экзамена, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;
- продолжительности подготовки обучающегося к ответу на зачёте или экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;
- продолжительности выступления обучающегося при защите курсовой работы - не более чем на 15 минут.

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

Перечень литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Основная литература:

1. 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>
2. Коноплева, Н.А. Сервисология (человек и его потребности) [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. ? 2-е изд., стер. ? М. : ФЛИНТА, 2013. ? 248 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=462797>
3. Шелобаев Сергей Иванович Управление персоналом. Технологии / Арсеньев Ю.Н., Шелобаев С.И., Давыдова Т.Ю. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 192 с.: <http://znanium.com/bookread2.php?book=872319>

Дополнительная литература:

1. 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>
2. Наумов В.Н. Поведение потребителей: Учебное пособие / В.Н. Наумов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 248 с. <http://znanium.com/bookread2.php?book=439646>
3. 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>

Перечень информационных технологий, используемых для освоения дисциплины (модуля), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Направление подготовки: 43.03.02 - Туризм

Профиль подготовки: Международный туризм

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Год начала обучения по образовательной программе: 2018

Освоение дисциплины (модуля) предполагает использование следующего программного обеспечения и информационно-справочных систем:

Операционная система Microsoft Windows 7 Профессиональная или Windows XP (Volume License)

Пакет офисного программного обеспечения Microsoft Office 365 или Microsoft Office Professional plus 2010

Браузер Mozilla Firefox

Браузер Google Chrome

Adobe Reader XI или Adobe Acrobat Reader DC

Kaspersky Endpoint Security для Windows

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен обучающимся. 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, учебно-методические комплексы, 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 образования (ФГОС ВО) нового поколения.