

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 01.08.2022 11:22:23

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Человек и его потребности

*(наименование дисциплины)*

Направление подготовки/Специальность 37.03.01 Психология

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Психология

2022 г.

### **1. Место дисциплины в структуре образовательной программы, входные требования для освоения дисциплины (при необходимости)**

Дисциплина «Человек и его потребности» относится к факультативным дисциплинам программы бакалавриата.

### **2. Объем дисциплины в зачетных единицах**

Объем дисциплины составляет 2 зачетные единицы.

### **3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)**

#### ***Раздел 1. Сущность, понятие, основные категории теории человека и его потребностей***

Тема 1.1. Проблема человеческих потребностей в истории общественной мысли

Тема 1.2. Понятие потребностей

#### ***Раздел 2. Культура потребления***

Тема 2.1. Структура обслуживания потребностей

Тема 2.2. Управление потребностями

### **4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины**

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

#### **Теоретические занятия**

##### ***Тема 1. Комплексный подход исследования человека как целостности***

1. Человек как предмет познания.
2. Комплексный подход при исследовании человека.
3. Проблемы человеческого начала.
4. Смысл и назначение человеческого бытия.
5. Уникальность человеческого бытия
6. Духовное бытие человека

##### ***Тема 2. Представление о человеке как социально-природном существе, общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы.***

1. Биологическое бытие человека.
2. Общественное бытие человека.
3. Личность человека.
4. Природа человека. Социальное и биологическое в человеке.

5. Личность – способ бытия человека в обществе.
6. Индивидуальность.
7. Ответственность личности. Направленность личности.

***Тема 3. Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью***

1. Смысл человеческого существования.
2. Индивид и личность как особые типы социальности человека.
3. Понятие «деятельность». Внутренняя структура деятельности.
4. Деятельность и труд. Деятельность и поведение. Структура акта деятельности.
5. Содержание деятельности. Основные виды деятельности и их развитие у человека.

***Тема 4. Классические ненаучные идеи духовно-культурной деятельности-философского, религиозного, культурного творчества социо-природных измерений человека***

1. Классические научные идеи духовно-культурной деятельности человека.
2. Теория иерархии потребностей А. Маслоу.
3. Биологические (естественные) потребности.
4. Материальные потребности. Социальные потребности. Духовные потребности.

**Семинарские занятия**

***Семинар 1***

«Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов»

1. Функции социальной инфраструктуры.
2. Виды природных факторов, их влияние на инфраструктуру обслуживания.
3. Природные и культурные рекреационные объекты

*Участие в дискуссии.*

*Подготовка реферата, презентации*

*Опрос по теме семинара*

***Семинар 2***

«Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса»

1. Разумность и условия формирования потребностей комфорта.
2. Формирование потребностей в условиях рынка.
3. Влияние рыночной экономики на формирование потребностей человека.

*Участие в дискуссии.*

*Подготовка реферата, презентации*

*Опрос по теме семинара*

***Семинар 3***

«Социо-природные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости»

1. Здоровый образ жизни – залог формирования и удовлетворения разумных потребностей.

2. Возможности и барьеры реализации туристской мотивации

*Участие в дискуссии.*

*Подготовка реферата, презентации*

*Опрос по теме семинара*

#### **Семинар 4**

«Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания, структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов»

1. Проблемы бытового обслуживания.

2. Перспективы развития.

3. Меры поддержки.

4. Виды рекреационных потребностей

*Участие в дискуссии.*

*Подготовка реферата, презентации*

*Опрос по теме семинара*

#### **Семинар 5**

«Индивидуальные психические физиологические особенности человека - основа запросов и потребностей человека»

1. Формирование потребностями.

2. Классификация потребностей

3. Потребности высшие и низшие.

4. Рекреационные потребности.

*Участие в дискуссии.*

*Подготовка реферата, презентации*

*Опрос по теме семинара*

#### **Семинар 6**

«Классические научные идеи духовно-культурной деятельности-философского, религиозного, культурного творчества социо-природных измерений человека»

1. Теория иерархии потребностей А. Маслоу.

2. Биологические (естественные) потребности.

3. Духовные потребности человека

4. Теории потребностей

*Участие в дискуссии.*

*Подготовка реферата, презентации*

*Опрос по теме семинара*

### **5. Методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

Самостоятельная работа студентов включает усвоение теоретического материала, подготовку к практическим (семинарским) занятиям, выполнение самостоятельных заданий, изучение литературных источников, использование Internet-данных, изучение нормативно-правовой базы, подготовку к текущему контролю знаний, к промежуточной аттестации.

## Вопросы для самоконтроля

1. Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины.
2. Человек как смысловая модель мира.
3. Комплексный подход исследования человека как целостности; изучение
4. индивидуальных психофизиологических особенностей человека как основы запросов и потребностей человека.
5. Потребности, доминирующие в первобытном обществе.
6. Изменение потребностей людей в эпоху ранних цивилизаций.
7. Основные способы регулирования взаимодействия личных и общественных потребностей, представленных в Библии.
8. Концепции потребностей у Демокрита и Эпикура.
9. Особенности понимания потребностей в учениях стоиков, скептиков и
10. эпикурейцев.
11. Характеристика концепции человека и потребностей у мыслителей. Подходы к проблеме человека и потребностей в средневековой России.
12. Изменение взглядов на человека и его потребности в эпоху Возрождения.
13. Понимание потребностей человека мыслителями Нового времени.
14. Сравнительный анализ сходства и различия концепций человека и потребностей в философии Гегеля и Маркса.
15. Характеристика понятий: индивид, личность, индивидуальность.
16. Общие характеристики индивида. Понятие роли и ее разновидности.
17. Понятие личности как социального субъекта. Взгляд на современного человека с позиции рыночной типологии.
18. Сравнительная характеристика позитивных и негативных сторон личности.
19. Характеристика понятий «потребность» и «мотив».
20. Характеристика мотива как намерения, как состояния, как устойчивого личностного проявления.
21. Разноплановость в толковании мотива у В.А.Иванникова, А.Б.Орлова, А.Н.Леонтьева. Факторы, учитываемые субъектом при достижении успеха.
22. Группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации.
23. Первичные и вторичные потребности человека.
24. Классификация потребностей по Гегелю и Достоевскому.
25. Характеристика структурного анализа системы потребностей.
26. Базисные потребности человека.
27. Высшие потребности человека.
28. Классификация потребностей у С.О. Корнеенкова.
29. Классификация потребностей Г. Меррея.
30. Классификация потребностей по А. Маслоу.
31. Классификация И.В. Бестужева-Лада.
32. Культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
33. Референтные группы и семья с позиции их влияния на поведение потребителя.
34. Факторы — мотиваторы потребительского поведения.
35. Личностные и психологические факторы в мотивации потребительского поведения, их характеристика.
36. Влияние рода занятий, экономического положения, возраста на потребление.
37. Типология личности по К.Г.Юнгу.
38. Типология потребителя с учетом стиля жизни.

39. Характеристика соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.

40. Сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж.

41. Типы потребителей: когнитивный, независимый, новатор.

42. Характеристика сферы услуг.

43. Понятие услуги. Классификации услуг: по специфике содержания; по формам оказания услуг; по способу оплаты; по видам потребления.

44. Соотношение основных классов и сфер услуг.

45. Основные черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг. Понятия «сервис» и «сервисное обслуживание».

46. Общение работника сферы сервиса и клиента.

47. Компоненты (параметры) оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость.

### **Задания для самостоятельной работы**

1. Охарактеризуйте потребности, доминирующие в первобытном обществе. Изменение потребностей людей в эпоху ранних цивилизаций. Основные способы регулирования взаимодействия личных и общественных потребностей предложены в Библии.

2. Охарактеризуйте концепции потребностей у Демокрита и Эпикура. Какие изменения во взглядах на потребности происходят в учении софистов. Каковы особенности понимания потребностей в учениях стоиков, скептиков и эпикурейцев

3. Характеристика концепции человека и потребностей у мыслителей средневековой Европы. Подходы к проблеме человека и потребностей в средневековой России. Изменение взглядов на человека и его потребности в эпоху Возрождения. Понимание потребностей человека мыслителями Нового времени.

4. Сравнительный анализ сходства и различия концепций человека и потребностей в философии Гегеля и Маркса.

5. Охарактеризуйте культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя. Дайте характеристику референтным группам и семье с позиции их влияния на поведение потребителя.

6. Назовите внутренние факторы - мотиваторы потребительского поведения. Личностные и психологические факторы в мотивации потребительского поведения, их характеристика. Влияние рода занятий, экономического положения, возраста на потребление.

7. Охарактеризуйте типологию потребителя с учетом стиля жизни. Поясните, чем отличаются поведенческие стратегии в процессе осуществления покупок различных типов потребителей: когнитивный, независимый, новатор.

8. Ознакомиться с соответствующими разделами литературы и структурировать полученную информацию в виде таблицы

**6. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

**6.1 Планируемые результаты обучения, обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы**

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

- способность к выявлению специфики психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам (ПК-4).

Код и формулировка компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-4 способность к выявлению специфики психического функционирования человека с учетом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам	<b>Знает</b> – основные понятия, цели, задачи, принципы психического развития, критерии периодизации психического развития человека, характеристику основных компонентов структуры возраста, понятия сенситивности; причину и суть кризисов развития; об основных понятиях психического развития, задачах, факторах и принципах возрастной психологии; особенности каждого возрастного периода
	<b>Умеет</b> – отличать норму и патологию психологического развития; определять причины задержки психического развития в детстве; выявлять негативные моменты психического развития взрослых
	<b>Владеет</b> – навыками использования знаний в области психологии развития и возрастной психологии в психологической практике

## **6.2 Перечень оценочных материалов**

Оценочные материалы представляют собой задания для выполнения студентом, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход освоения учащимися дисциплины, и задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине.

### **Примерные задания для проведения текущего контроля успеваемости**

#### **Темы докладов (сообщений)**

1. Понятие о потребностях и условиях жизни человека (философское осмысление, индивидуальные и общественные потребности человека).
2. Среда жизни современного человека
3. Потребности и деятельность человека
4. Природа и сущность человека
5. Особенности происхождения и эволюции человека
6. Основные факторы антропогенеза
7. Представления о потребностях человека философов Древнего мира
8. Представления о потребностях человека в период Средневековья и эпохи Возрождения
9. Представления о потребностях человека в период Нового времени и французского Просвещения
10. Представления о потребностях человека в немецкой классической философии
11. Взгляды русских философов на потребности человека
12. Классификации потребностей человека
13. Понятие и сущность витальных потребностей
14. Понятие «материальные потребности» человека
15. Труд как средство удовлетворения материальных потребностей
16. Качество и уровень жизни человека
17. Социализация и социальные потребности личности
18. Социальные проблемы современного общества
19. Урбанизация и здоровье
20. Потребность человека в общении
21. Лидерство и потребность во власти
22. Психологические потребности человека
23. Духовные потребности человека
24. Религия, духовность и духовные потребности человека
25. Понятие «информационные потребности», их специфика
26. Особенности формирования и удовлетворения информационных потребностей
27. Типология рекреационных потребностей человека
28. Подходы к оценке степени удовлетворенности рекреационных потребностей человека.
29. Услуги. Классификация услуг
30. Сервис как сфера услуг



## Темы рефератов

1. Сложность человека и его потребностей.
2. Проблема жизни и смерти.
3. Свобода и счастье человека.
4. Потребность в творческих людях.
5. Цели и результаты гуманистического образования.
6. Мотивы личности.
7. Творчество как потребность и вид деятельности.
8. Отношение к природе в зеркале историй цивилизаций.
9. Биологическая стабилизация окружающей среды.
10. Демографический взрыв и его последствия.
11. Антропогенные факторы разрушения и загрязнения природных ландшафтов.
12. Образование озонового экрана: причины его разрушения, экологические последствия.
13. Социализация и образование.
14. Деятельность и способность к саморазвитию.
15. Потребность в деятельности.
16. Потребность в самовоспитании субъекта.
17. Деятельность как вид социокультурной нормы.
18. Потребность в милосердии и благотворительности. Производство и формирование новых потребностей.
19. Профессиональная деятельность и формирование потребностей.
20. Человек и окружающая среда.
21. Проблема реализации потребностей в сфере занятости.

## Примерные задания для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

### Список вопросов к зачету

#### ПК-4 - знать

1. Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины.
2. Человек как смысловая модель мира.
3. Комплексный подход исследования человека как целостности; изучение индивидуальных психофизиологических особенностей человека как основы запросов и потребностей человека.
4. Потребности, доминирующие в первобытном обществе.
5. Изменение потребностей людей в эпоху ранних цивилизаций.
6. Основные способы регулирования взаимодействия личных и общественных потребностей, представленных в Библии.
7. Концепции потребностей у Демокрита и Эпикура.
8. Взгляды на потребности в учении софистов.
9. Особенности понимания потребностей в учениях стоиков, скептиков и эпикурейцев.
10. Характеристика концепции человека и потребностей у мыслителей средневековой Европы.
11. Подходы к проблеме человека и потребностей в средневековой России.
12. Изменение взглядов на человека и его потребности в эпоху Возрождения.
13. Понимание потребностей человека мыслителями Нового времени.

14. Сравнительный анализ сходства и различия концепций человека и потребностей в философии Гегеля и Маркса.
15. Характеристика понятий: индивид, личность, индивидуальность.
16. Общие характеристики индивида. Понятие роли и ее разновидности.
17. Понятие личности как социального субъекта. Взгляд на современного человека с позиции рыночной типологии.
18. Сравнительная характеристика позитивных и негативных сторон личности.
19. Характеристика понятий «потребность» и «мотив».
20. Разноплановость в толковании мотива у В.А. Иванникова, А.Б. Орлова, А.Н. Леонтьева. Факторы, учитываемые субъектом при достижении успеха.
21. Группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации.
22. Первичные и вторичные потребности человека.
23. Классификация потребностей по Гегелю и Достоевскому.
24. Характеристика структурного анализа системы потребностей.
25. Базисные потребности человека.
26. Высшие потребности человека.
27. Классификация потребностей у С.О. Корнеевкова.
28. Классификация потребностей Г. Меррея.
29. Классификация потребностей по А. Маслоу.
30. Классификация И.В. Бестужева-Лада.
31. Культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
32. Референтные группы и семья с позиции их влияния на поведение потребителя.
33. Факторы — мотиваторы потребительского поведения.
34. Личностные и психологические факторы в мотивации потребительского поведения, их характеристика.
35. Влияние рода занятий, экономического положения, возраста на потребление.
36. Типология личности по К.Г. Юнгу.
37. Типология потребителя с учетом стиля жизни.
38. Характеристика соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.
39. Сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж.
40. Типы потребителей: когнитивный, независимый, новатор.
41. Характеристика сферы услуг.
42. Понятие услуги. Классификации услуг: по специфике содержания; по формам оказания услуг; по способу оплаты; по видам потребления.
43. Соотношение основных классов и сфер услуг.
44. Основные черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг. Понятия «сервис» и «сервисное обслуживание».
45. Общение работника сферы сервиса и клиента.
48. Компоненты (параметры) оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость, коммуникабельность, взаимопонимание с потребителем.
49. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя.

## Задачи для промежуточной аттестации

### ПК-4 - владеть

**Задача 1.** Охарактеризуйте концепции потребностей у Демокрита и Эпикура. Какие изменения во взглядах на потребности происходят в учении софистов. Каковы особенности понимания потребностей в учениях стоиков, скептиков и эпикурейцев?

**Задача 2.** Охарактеризуйте типологию потребителя с учетом стиля жизни. Поясните, чем отличаются поведенческие стратегии в процессе осуществления покупок различных типов потребителей: когнитивный, независимый, новатор.

**Задача 3.** Сравнительный анализ сходства и различия концепций человека и потребностей в философии Гегеля и Маркса.

**Задача 4.** Охарактеризуйте типологию потребителя с учетом стиля жизни. Поясните, чем отличаются поведенческие стратегии в процессе осуществления покупок различных типов потребителей: когнитивный, независимый, новатор.

### Тест

#### ПК-4 – уметь

1. «Познай самого себя» было высечено при входе  
А. в пещеру первобытного человека  
Б. в храм Аполлона в Дельфах  
В. в храм Зевса на горе Олимп  
Г. в христианский храм
2. Кто говорил о двойственной природе человека – разумном начале души и «яростном начале»  
А. Сократ  
Б. Платон  
В. Диоген  
Г. Эпикур
3. Кто связывал проблему счастья человека с осуществлением таких добродетелей, как благо, мудрость, справедливость...  
А. Сократ  
Б. Платон  
В. Диоген  
Г. Эпикур
4. Кто утверждал, что полное удовлетворение своих желаний, вожелений (потребностей) – единственно правильный путь достижения счастья  
А. Сократ  
Б. Платон  
В. Диоген  
Г. Эпикур

5. Достижение счастья через самоограничение, через презрение к материальным благам наиболее ярко продемонстрировал своим образом жизни...

- А. Сократ
- Б. Платон
- В. Диоген
- Г. Эпикур

6. В какое время естественные жизненные потребности рассматривались как низменные

- А. В первобытном обществе
- Б. Античность
- В. Средневековье
- Г. Новое время

7. В какое время впервые потребности и интересы человека стали рассматриваться как природные, а не божественные по своей природе

- А. В первобытном обществе
- Б. Античность
- В. Средневековье
- Г. Новое время

8. Кто первым предпринял попытку классифицировать потребности на «первые» и «мнимые»

- А. Гегель
- Б. Гольбах
- В. Марк и Энгельс
- Г. Руссо

9. Кто глубоко исследовал проблему зависимости потребностей человека от конкретно-исторических условий

- А. Гегель
- Б. Гольбах
- В. Марк и Энгельс
- Г. Руссо

10. Кто высказал идею о динамичности и разнообразии потребностей человека, ибо активен сам человек, противоречива его сущность, динамична и разнообразна общественная жизнь

- А. Гегель
- Б. Гольбах
- В. Марк и Энгельс
- Г. Руссо

11. Что побуждает человека к деятельности?

9

- А. Мотивация
- Б. Мотив
- В. Мотивированность

12. Кем разработана теория ERG?

- А. Мак-Клелланд
- Б. Маслоу
- В. Альдерфер

13. Какая теория предполагает, что человек стремится к максимизации удовольствия, наслаждения и минимизации неудовольствия, дискомфорта, боли, страдания.

- А. Гедоническая мотивационная теория
- Б. Теория драйвов
- В. Теория условных рефлексов

14. Кто разработал концепцию иерархии потребностей?

- А. Мак-Клелланд
- Б. Маслоу
- В. Альдерфер

15. Согласно какой теории потребностей, человек должен надеяться на то, что выбранный им тип поведения действительно приведет к удовлетворению или приобретению желаемого?

- А. Психоаналитическая мотивационная теория
- Б. Теория двух факторов Герцберга
- В. Теория ожиданий Врума

16. Осознанная потребность и влечение к чему-либо определенному это ...

- А. Желание
- Б. Стремление
- В. Влечение

17. Недостаточно полное осознанное стремление к достижению чего-либо это ...

- А. Желание
- Б. Стремление
- В. Влечение

18. К какому виду потребностей относятся: чувственная форма познания прекрасного,

созерцание природы, эстетическое наслаждение?

- А. Материальные потребности
- Б. Духовные потребности
- В. Интеллектуальные потребности

### **6.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок**

Для оценивания результатов промежуточной аттестации применяется шкала оценивания, включающая следующие оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено».

#### **Зачет. Критерии выставления оценок**

Допуск к зачету осуществляется на основании посещаемости обучающимся аудиторных занятий и успешном освоении материалов дисциплины.

Знания обучающихся оцениваются путем выставления по результатам ответа обучающегося итоговой оценки «зачтено», либо «не зачтено».

Оценка «зачтено» при приеме зачета выставляется в случае:

- полного и правильного изложения обучающимся учебного материала по каждому из вопросов;
- самостоятельной подготовки обучающегося к ответу в установленные для этого сроки, исключающей использование нормативных источников, основной и дополнительной литературы, конспектов лекций и иного вспомогательного материала, кроме случаев специального указания или разрешения преподавателя;
- владения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом;
- логически последовательного, взаимосвязанного и правильно структурированного изложения обучающимся учебного материала, умения устанавливать и прослеживать причинно-следственные связи между событиями, процессами и явлениями, о которых идет речь;
- приведения обучающимся надлежащей аргументации, наличия у обучающегося логически и нормативно обоснованной точки зрения при освещении проблемных, дискуссионных аспектов учебного материала по вопросам;
- лаконичного и правильного ответа обучающегося на дополнительные вопросы преподавателя.

Оценка «зачтено» может быть выставлена также при соблюдении вышеперечисленных требований в основном, без существенных ошибок и пробелов при изложении обучающимся учебного материала, приведении ссылок на нормативно-правовые акты, а также на их отдельные принципиально значимые положения.

Оценка «не зачтено» при приеме зачета выставляется в случае:

- отказа обучающегося от ответа по билету с указанием, либо без указания причин;
- невозможности изложения обучающимся учебного материала по одному или всем вопросам;
- допущения обучающимся существенных ошибок при изложении учебного материала по одному или всем вопросам;
- невладения обучающимся понятийно-категориальным аппаратом;
- невозможность обучающегося дать ответы на дополнительные вопросы преподавателя.

Любой из указанных недостатков может служить основанием для выставления обучающемуся оценки «не зачтено».

Дополнительные вопросы могут быть заданы обучающимся в случаях:

- необходимости конкретизации информации по вопросам с целью проверки глубины знаний отвечающего по связанным между собой темам и проблемам;
- необходимости проверки знаний отвечающего по основным темам и проблемам курса при недостаточной полноте его ответа по вопросам билета.

В случае, когда для проведения промежуточной аттестации в форме тестирования используется шкала, включающая оценки «зачтено» и «не зачтено», то

«Зачтено» обучающиеся получают в том случае, если верные ответы составляют от 50% до 100% от общего количества

«Не зачтено» обучающиеся получают в том случае, если верные ответы на тест составляют менее 50 %.

## **7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная литература**

1. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. – 148 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959> – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.

2. Штерн, А. С. Введение в психологию: курс лекций / А. С. Штерн ; ред. Л. В. Сахарный, Т. И. Ерофеева, Е. В. Глазанова. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2018. – 313 с. : ил. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79480> – ISBN 978-5-89349-499-0. – Текст : электронный.

### **Дополнительная литература**

1. Охотина, Н. М. Сервисология : учебное пособие : [16+] / Н. М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707> – Библиогр.: с. 89-91. – ISBN 978-5-8158-1897-2. – Текст : электронный.

### **Периодические издания**

1. Психология: ежемесячный журнал.
2. Вопросы психологии: ежемесячный журнал.

## **8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. Федеральный образовательный портал: <http://psychology.edu.ru/>
2. Электронная библиотечная система «IPR BOOKS» [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>

## 9. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- Moodle 3.8.2.

## 10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.