

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель направления

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

А.Е. Гаврилова

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«14» мая 2021 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Удовлетворение потребностей клиентов»
(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург– 2021

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц.,к.э.н.,доц.

(должность, уч. степень, звание)

 - 10.05.2021
(подпись, дата)

А.Е. Гаврилова

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«12» мая 2021 г, протокол № 10

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н.,проф.

(уч. степень, звание)

 14.05.2021
(подпись, дата)

К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 43.03.03(01)

доц.,к.э.н.,доц.

(должность, уч. степень, звание)

 - 14.05.2021
(подпись, дата)

А.Е. Гаврилова

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

доц.,к.п.н.,доц.

(должность, уч. степень, звание)

 14.05.2021
(подпись, дата)

И.М. Евдокимов

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Удовлетворение потребностей клиентов» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-3 «Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере»

ПК-5 «Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса»

ПК-6 «Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с современными концепциями человеческих потребностей и человеческого поведения, используемыми в качестве теоретического основания деятельности в области сервиса и туризма.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа обучающегося.

Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме зачета.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский».

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины – формирование научных представлений о человеке, его месте в мире и связанных с этим особенностях мотивации человеческого поведения, об исторической динамике и современном состоянии сферы человеческих потребностей, об их решающем воздействии на поведение участников туристической деятельности.

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПК-3.3.1 знать современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий ПК-3.У.1 уметь применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности
Профессиональные компетенции	ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-5.3.1 знать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности
Профессиональные компетенции	ПК-6 Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ПК-6.В.1 владеть навыками нахождения требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности; методами исследования удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинга качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Экономика»;
- «Учебная ознакомительная практика»;
- «Социальная психология»;
- «Сервисная деятельность»;
- «Профессиональная этика и этикет»;
- «Менеджмент в профессиональной деятельности»;
- «Организация услуг гостеприимства»;
- «Экономика предприятий туристской индустрии»;
- «Производственная сервисная практика»;
- «Современные технологии клиентоориентированного сервиса»;
- «Основы предпринимательской деятельности»;
- «Организация и технологии гостиничной деятельности»;
- «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг»;
- «Документационное обеспечение в индустрии туризма и гостеприимства»;
- «Производственная исследовательская практика»;
- «Бизнес-планирование в профессиональной деятельности»;
- «Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- «Инновации в гостиничном деле»;
- «Управление продажами в гостиницах и ретеню менеджмент»;
- «Организация анимационной деятельности в гостиницах и туристских комплексах»;
- «Потребительское поведение в гостеприимстве»;
- «Производственная преддипломная практика».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№7
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины, ЗЕ/ (час)	3/ 108	3/ 108
Из них часов практической подготовки	34	34
Аудиторные занятия, всего час.	51	51
в том числе:	-	-
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	34	34
лабораторные работы (ЛР), (час)	-	-
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)	-	-
экзамен, (час)	-	-

Самостоятельная работа , всего (час)	57	57
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Зачет	Зачет

Примечание: ** кандидатский экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 7					
Раздел 1. Основные понятия и проблемы теории потребностей	3	6	-	-	10
Раздел 2. Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли	3	6	-	-	10
Раздел 3. Современные научные концепции человека и его места в мире	3	6	-	-	10
Раздел 4. Концепция потребностей в философии	2	4	-	-	10
Раздел 5. Проблема потребностей в экономике	2	4	-	-	6
Раздел 6. Социально-психологическая концепция потребностей и методы сервисной деятельности	2	4	-	-	5
Раздел 7. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей	2	4	-	-	6
Итого в семестре:	17	34	-	-	57
Итого	17	34	0	0	57

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1	Проблема соотношения социального и биологического в обществе с точки зрения теории потребностей. Проблема природы потребностей и воздействия на них. Учение о потребностях и вопрос о смысле человеческого существования. Основные понятия теории потребностей: потребность, нужда, желание, прихоть, стремление, влечение, интерес, ценность, система ценностей. Сервис как деятельность по удовлетворению потребностей путем оказания услуг.
2	Потребности человека первобытного общества. Насущные (первичные) и ненасущные (вторичные) потребности. Трудовая деятельность и познание как важнейшие человеческие

	<p>потребности. Осознание людьми личных (индивидуальных) и общественных потребностей. Возникновение религиозных и эстетических потребностей. Потребности в познании и оценке окружающего мира. Отличие потребностей человека от потребностей животных. Изменение личных и общественных потребностей в эпоху «осевого времени». Проблема потребностей в Библии. Десять заповедей. Учение о семи смертных грехах и концепция потребностей и потребления. Двойственное (религиозное и светское) содержание христианской теории потребностей. Понимание потребностей в античной культуре. Человек как микрокосм. Взгляды Фалеса, Демокрита, софистов, Платона, Аристотеля, Эпикура и школ поздней греческой и римской философии на человека и его потребности. Дифференциация в удовлетворении потребностей вследствие возникновения классового общества. Религиозная концепция человека и потребностей в средние века. Понимание человека в русской общественной мысли средневековья. Революция в трактовке человеческой личности и ее потребностей в гуманистической идеологии эпохи Возрождения. Данте, Петрарка, Боккаччо, Т. Мор, Н. Макиавелли. Проблема природы человека в науке и культуре нового времени и эпохи Просвещения. Значение теорий естественного права и общественного договора для развития индивидуальных и общественных потребностей. Концепция человека как природного существа во французском материализме XVIII века. П. А. Гольбах о потребностях. Идеалистическая и материалистическая теории человека, общества и потребностей: Г. В. Ф. Гегель и К. Маркс. Человек как духовное существо (Гегель). Человек как материальное социальное существо (Маркс). Потребности человека и потребности животных. Исторический характер человеческих потребностей. Развитие способностей и удовлетворение потребностей как инструмент реализации творческого потенциала человека, всестороннего развития личности.</p>
3	<p>Социальный дарвинизм, фрейдизм и неопрейдизм, синтетическая теория эволюции, трудовая теория антропогенеза, русский космизм, антропный принцип, экзистенциализм, гуманистический психоанализ. Основные итоги развития учения о человеке в истории науки. Человек как микрокосм, результат бесконечного развития материи. Связь человеческой деятельности и потребностей с природой материи и глубинными механизмами ее развития. Труд как качественно новый механизм развития материального мира и главный способ удовлетворения потребностей человека (общества). Основные концепции взаимодействия социального и биологического в человеке: человек как биологическое, чисто социальное, биосоциальное и интегрально социальное существо. Механизмы взаимодействия социального и биологического в человеке и обществе. Социально-биологический кризис современного общества и роль сервисной деятельности в его преодолении.</p>
4	<p>Социальные и биологические потребности: их основные различия и механизмы взаимодействия. Материальные потребности.</p>

	<p>Потребности в труде и общении. Социальные и биологические материальные потребности. Духовные потребности. Потребности в познании, образовании, воспитании и смысле жизни. Взаимодействие материальных и духовных потребностей, учет их взаимосвязи в сервисной деятельности. Индивидуальные и общественные потребности. Их сходство, различие, взаимодействие и влияние друг на друга. Рутинные и творческие потребности, Творческий компонент в материальных и духовных потребностях человека. Потребность в творческой деятельности и развитие экономики постиндустриального общества. Влияние творческой ориентации личности на ее потребности и на условия сервисной деятельности в современном мире. Взаимодействие и взаимообусловленность. Способности и задатки. Проблема эффективного развития способностей в психологии и педагогике. Способности к материальной деятельности. Теория функциональных органов А. Н. Леонтьева. Духовный компонент материальных способностей. Духовные способности. Материальный компонент духовных способностей. Взаимодействие способностей и потребностей в современном обществе. Потребительская и креативная ориентации в развитии потребностей и сферы услуг. Потребности и система ценностей: взаимодействие и историческое изменение. Формирование потребностей на основе системы ценностей. Деление потребностей на «разумные» и «неразумные»: в чем его смысл? Градация потребностей по степени значимости (ценности). Зависимость способов удовлетворения потребностей от системы ценностей. Формирование и изменение потребностей с учетом системы ценностей.</p>
5	<p>Производственное и непроизводственное потребление. Понятия блага, полезности, спроса. Соотношение спроса и потребностей. Спрос, уровень жизни и качество жизни. Стадии экономического развития общества и основные типы потребления. Особенности типов потребления доиндустриального, индустриального общества, «общества массового потребления», постиндустриального (информационного) общества. Формирование индивидуального стиля потребления и технологий индивидуального обслуживания. Тенденции интернационализации и стандартизации потребления. Тенденция развития уникальных и нестандартных видов сервиса. Развитие личности в информационном обществе и усложнение системы человеческих потребностей. Национальные особенности потребления в СССР. Изменения характера потребления в эпоху перестройки и в постсоветский период. Концепция потребления в идеологии русского православия. Особенности потребления в современной России (начало XXI века): специфика социальных и природных условий, их влияние на развитие потребностей и сервисную деятельность.</p>
6	<p>Классификация потребностей в психологии и социологии. Физиологические потребности. Влияние природных и социальных факторов на их развитие. Учет физиологических потребностей различными направлениями сервисной деятельности. Фрустрация физиологических потребностей и ее</p>

	<p>последствия. Два уровня потребности в безопасности. Потребность в безопасности и потребность в познании. Пути и способы удовлетворения потребности в безопасности. Потребность в любви и принадлежности к социальной группе. Любовь и секс. Любовь в современном обществе: подход Э. Фромма. Влияние потребности в любви на рекламу и сервисную деятельность. Потребность в общении, дружбе, сотрудничестве, взаимопонимании, принадлежности к группе в условиях современного общества. Направления сервисной деятельности, удовлетворяющие эти потребности. Потребность в уважении. Многообразие представлений об уважении и чувстве собственного достоинства у представителей различных культурных традиций. Удовлетворение потребности в уважении как необходимый компонент всех видов сервисной деятельности. Потребность в смысле жизни и самоактуализации. Проблема смысла жизни в концепции А. Маслоу. Исследование самоактуализации и основные черты личности самоактуализатора. Классификация подходов к смыслу жизни на основе четырех типов социального действия М. Вебера. Фазы развития представлений о смысле жизни в исследованиях К. Обуховского (предварительная, фаза идентификации фаза космической потребности в смысле жизни, фаза зрелой концепции смысла жизни). Зависимость потребностей и спроса на услуги от концепции смысла человеческого существования</p>
7	<p>Связь между структурой потребностей и структурой сервисной деятельности. Классификация услуг. Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93. Методы научного исследования и методы сервисной деятельности. Общие и специфические методы. Метод объективности рассмотрения, диалектический метод, системный подход, синергетический метод. Специфические (частные) методы деятельности в сфере услуг. Методы эксплуатационно-технологической, производственно-управленческой, проектно-конструкторской, экспертно-аудиторской, научно-исследовательской деятельности в сервисе.</p>

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 7					
1	Основные понятия и проблемы теории потребностей	Групповая дискуссия, кейс, деловая игра	2	2	1
2	Основные концепции человека и человеческих потребностей в	Групповая дискуссия, кейс, деловая игра	12	12	2

	истории общественной мысли				
3	Современные научные концепции человека и его места в мире	Групповая дискуссия, кейс, деловая игра	4	4	3
4	Концепция потребностей в философии	Групповая дискуссия, кейс, деловая игра	4	4	4
5	Проблема потребностей в экономике	Групповая дискуссия, кейс, деловая игра	4	4	5
6	Социально-психологическая концепция потребностей и методы сервисной деятельности	Групповая дискуссия, кейс, деловая игра	4	4	6
7	Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей	Групповая дискуссия, кейс, деловая игра	4	4	7
Всего			34	34	

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 7, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)	30	30
Курсовое проектирование (КП, КР)	-	-
Расчетно-графические задания (РГЗ)	-	-
Выполнение реферата (Р)	-	-

Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	7	7
Домашнее задание (ДЗ)	10	10
Контрольные работы заочников (КРЗ)	-	-
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	10	10
Всего:	57	57

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

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
Ю Г 34	Генкин, Б. М. Человек и его потребности [Текст] : учебное пособие / Б. М. Генкин. - М. : НОРМА : ИНФРА-М, 2013. - 256 с. : рис., табл. - Библиогр.: с. 249 - 255. - ISBN 978-5-91768-348-5 (НОРМА). - ISBN 978-5-16-006416-1 (ИНФРА-М) : 558.91 р.Имеет гриф УМО по образованию в области менеджмента и производственного менеджмента	15
Ю О-66	Орлов, В. В. История человеческого интеллекта [Текст] : учебное пособие / В. В. Орлов ; Перм. гос. нац. иссл. ун-т. - 2-е изд., стер. - Пермь : Изд-во Перм. ун-та, 2012. - 187 с. - ISBN 978-5-7944-1845-3 : Б. ц.	3
	Философская антропология: Учебное пособие / В.Д. Губин, Е.Н. Некрасова. - М.: Форум, 2008. - 400 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-91134-263-0 http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=144150	
ЮЗя7 М 27	Орлов С. В., Дмитренко Н. А. Человек и его потребности. СПб., Питер, 2008	50
Ю М 27	Марков, Б. В. Философская антропология [Текст] : учебное пособие / Б. В. Марков. - 2-е изд. - СПб. : ПИТЕР, 2008. - 350 с. - (Учебное пособие). - ISBN 978-5-469-01526-0 : 145.00 р.	5

7. Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
http://lib.aanet.ru/	Электронные ресурсы ГУАП
https://e.lanbook.com/	ЭБС «Лань»
http://znanium.com/	ЭБС «ZNANIUM»

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
1	Microsoft Windows, Microsoft Office

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
1	ЭБС ZNANIUM

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Учебная аудитории для проведения занятий лекционного типа – укомплектована специализированной (учебной) мебелью, набором демонстрационного оборудования и учебно-наглядными пособиями, обеспечивающими тематические иллюстрации, соответствующие рабочим учебным программам дисциплин (модулей).	
2	Учебная аудитории для проведения занятий семинарского типа - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	
3	Помещение для самостоятельной работы – укомплектовано специализированной (учебной) мебелью, оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечено доступом в электронную информационно-образовательную среду организации	
4	Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации - укомплектована специализированной (учебной) мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации.	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Зачет	Список вопросов.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий.
«хорошо» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.
«удовлетворительно» «зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.
Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
1	Человек – объект научных исследований.	ПК-3.3.1 ПК-5.3.1
2	История и национальные особенности потребления в России.	ПК-5.3.1 ПК-3.3.1
3	Современная трактовка сущности человека.	ПК-3.3.1 ПК-5.3.1
4	Основные концепции человека и его потребностям в истории общественной мысли.	ПК-5.3.1 ПК-3.3.1
5	Развитие представлений о человеке в различных гуманитарных науках.	ПК-3.3.1 ПК-5.3.1
6	Бытие человека как общая категория философской антропологии.	ПК-5.3.1 ПК-3.3.1
7	Биологическое бытие человека.	ПК-3.3.1 ПК-5.3.1
8	Общественное бытие человека.	ПК-5.3.1 ПК-3.3.1
9	Соотношение социального и биологического в человеке.	ПК-3.3.1
10	Духовное бытие человека.	ПК-5.3.1 ПК-3.3.1
11	Личность как способ бытия человека в обществе. Факторы формирования личности.	ПК-3.3.1 ПК-5.3.1 ПК-3.У.1 ПК-6.В.1
12	Индивидуальность отдельной личности.	ПК-5.3.1 ПК-3.3.1
13	Потребности человека – предпосылки и продукт деятельности.	ПК-3.3.1 ПК-5.3.1 ПК-3.У.1 ПК-6.В.1
14	Базовые теории личности.	ПК-5.3.1 ПК-3.3.1
15	Сущность потребностей.	ПК-3.3.1 ПК-3.У.1 ПК-6.В.1
16	Классификация потребностей.	ПК-5.3.1 ПК-5.3.1 ПК-3.У.1 ПК-6.В.1
17	Потребности и система ценностей.	ПК-3.3.1 ПК-5.3.1 ПК-3.У.1 ПК-6.В.1
18	Человек и развитие материальной культуры.	ПК-5.3.1

		ПК-3.3.1
19	Типология ценностно-ориентированных потребностей.	ПК-3.3.1 ПК-5.3.1
20	Уровни удовлетворения и границы потребностей	ПК-5.3.1 ПК-3.3.1 ПК-3.У.1 ПК-6.В.1
21	Формирование потребностей в условиях рынка.	ПК-3.3.1 ПК-5.3.1 ПК-3.У.1 ПК-6.В.1
22	Потребности и мотивы: их взаимодействие и различия.	ПК-5.3.1 ПК-3.3.1 ПК-3.У.1 ПК-6.В.1
23	Сущность и иерархия рекреационных потребностей.	ПК-3.3.1 ПК-5.3.1
24	Факторы рекреационных потребностей россиян в современных условиях.	ПК-5.3.1 ПК-3.3.1 ПК-3.У.1
25	Экономическое развитие общества и основные типы потребления.	ПК-3.3.1 ПК-5.3.1
26	Этнические факторы потребления.	ПК-5.3.1 ПК-3.3.1
27	Потребление как предмет научных исследований.	ПК-3.3.1 ПК-5.3.1
28	Влияние семьи на формирование потребностей человека и его потребление.	ПК-5.3.1 ПК-3.3.1
29	Направления воздействия культуры на характер и структуру потребления.	ПК-3.3.1 ПК-5.3.1
30	Персональное влияние на потребителя. Понятие референтной группы.	ПК-5.3.1 ПК-3.3.1 ПК-3.У.1 ПК-6.В.1

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
	Не предусмотрено	

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

- получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;
- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Во время первой аттестации (середина семестра) и второй аттестации (конец семестра) преподавателем проводится проверка конспектов лекций в целях контроля понимания текста лекций и навыков конспектирования, а также в целях рейтинговой оценки студентов (как одной из её составляющих).

11.2. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимися практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Практические занятия выполняются в нескольких форматах, а именно проведение групповой дискуссии, кейса и деловой игры.

Деловая игра позволяет симитировать рабочий процесс, провести его моделирование. Студенты получают задание от преподавателя и должны постараться создать упрощенное воспроизведение реальной производственной ситуации в области маркетинга на определенную тематику. Перед студентами деловой игры ставятся задачи.

Применение деловых игр позволяет отработать профессиональные навыки студентов и дает возможность оценить:

- уровень владения этими навыками;
- особенности мыслительных процессов (стратегическое, тактическое, аналитическое мышление, умение прогнозировать ситуацию, умение принимать решения и пр.);
- уровень коммуникативных навыков;
- личностные качества участников.

Групповая дискуссия позволяет создать совместное обсуждение какого-либо спорного вопроса на заданную тематику, позволяющее прояснить (возможно, изменить) мнения, позиции и установки участников группы в процессе непосредственного общения.

Применение кейсов означает применение деловой игры в миниатюре, поскольку это сочетает в себе профессиональную деятельность с игровой. Сущность проведения данного практического занятия в таком формате состоит в том, что учебный материал подается обучаемым в виде микро-проблем, а знания приобретаются в результате их активной исследовательской и творческой деятельности по разработке решений.

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом во время, свободное от обязательных учебных занятий.

Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется заданиями и указаниями преподавателя. Можно дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы.

11.4. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль проводится в течение семестра по итогам выполнения контрольных работ, участия в семинарских и практических занятиях, коллоквиумах, подготовке докладов, рефератов, эссе и т.д. Текущий контроль успеваемости студентов является постоянным, осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы преимущественно посредством реализации проведения внутрисеместровых аттестаций.

Критерии оценки письменной работы:

– оценка **«зачтено»** выставляется студенту, если в представленной работе раскрыта тема, представлены различные позиции и взгляды на проблему, теоретические посылы подтверждены примерами, содержание четко структурировано, при написании работы использовался широкий круг источников, к которым в тексте работы имеются отсылки.

– оценка **«не зачтено»** выставляется студенту, если в представленной работе не раскрыта тема, материал излагается непоследовательно, нет четкой структуры, не представлены различные позиции и взгляды на проблему, теоретические посылы не подтверждены примерами, при написании работы использовался ограниченный круг источников, в тексте работы отсутствуют ссылки.

Методические рекомендации по оценке работы на семинарском занятии, участии в коллоквиуме.

Коллоквиум – средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.

Критерии оценки:

– оценка **«зачтено»** выставляется студенту, если он принимает активное участие в обсуждении вопросов, вынесенных на семинарское занятие (коллоквиум), при обсуждении опирается на литературу по теме коллоквиума, делает отсылки к авторам, приводит примеры, высказывает собственную позицию, аргументируя ее, хорошо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме;

– оценка **«не зачтено»** выставляется студенту, если он не принимает активного участия в обсуждении вопросов, вынесенных на коллоквиум, при обсуждении опирается только на собственные суждения, не используя литературу по теме коллоквиума, затрудняется с отсылками к авторам, с трудом приводит примеры (или не может их привести), высказывает собственную позицию, не аргументируя ее, плохо владеет теоретическим и практическим материалом по обсуждаемой теме.

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

– зачет – это форма оценки знаний, полученных обучающимся в ходе изучения учебной дисциплины в целом или промежуточная (по окончании семестра) оценка знаний обучающимся по отдельным разделам дисциплины с аттестационной оценкой «зачтено»

или «не зачтено». Зачет по дисциплине проводится в устной форме. Вопросы к зачету представлены в таблице 16 данной РПД.

Система оценок при проведении промежуточной аттестации осуществляется в соответствии с требованиями Положений «О текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов ГУАП, обучающихся по программам высшего образования» и «О модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы студентов в ГУАП».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой