

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Смирнов Сергей Владимирович  
Должность: врио ректора  
Дата подписания: 25.09.2023 16:56:47  
Уникальный программный ключ:  
69e375c64f7e975d4e8830e7b4fcc2ad1bf35f08

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:  
Руководитель ООП

*[Handwritten signature]*  
«29» 08 2022г.

Рабочая программа дисциплины (с аннотацией)

### Сервисология

Направление подготовки

43.03.01. Сервис

Направленность (профиль)

Социально-культурный сервис

Для студентов 1 курса,

очная форма обучения

Составитель: Воробьев Д.Н.

Тверь, 2022

## **I. Аннотация**

### **1.1. Цель и задачи дисциплины**

Целью освоения дисциплины является: создание системы знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей на основе инновационных процессов, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи, общества.

Задачами освоения дисциплины являются:

- изучение системы потребностей, их генезиса, структуры и классификаций;
- рассмотрение влияния психофизиологических возможностей индивида на систему стимулов и формирование высших потребностей;
- изучение способов и средств удовлетворения потребностей в сервисе;
- овладение знаниями по пониманию человека и его потребностей в исторической ретроспективе;
- овладение знаниями по влиянию социокультурных, экономических, психологических факторов на поведение потребителя в процессе принятия решения.

### **1.2. Место дисциплины в структуре ООП**

В соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению «Сервис» учебная дисциплина «Сервисология» входит в часть программы ООП, формируемой участниками образовательных отношений. Дисциплина неразрывно связана с дисциплинами ООП: «Сервисная деятельность», «Гастрономические бренды Тверской области», «Деловая коммуникация», «Профессиональная этика и этикет».

**1.3. Объем дисциплины:** 4 зачетных единицы, 144 академических часа, в том числе:

**контактная аудиторная работа:** лекции 34 часа, практические занятия 17 часов.

**самостоятельная работа:** 66 часов, контроль 27 часов.

**1.4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК – 1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителей	1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

**1.5. Форма промежуточной аттестации и семестр прохождения экзамен, 2 семестр.**

**1.6. Язык преподавания русский.**

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

Учебная программа – наименование разделов и тем	Всего (час.)	Контактная работа (час.)			Самостоятельная работа, в том числе Контроль (час.)
		Лекции	Семинарские/ Практические занятия	Контроль самостоятельной работы	
<b>Раздел 1. Введение в предмет. Подходы к пониманию человека и его потребностей</b>	99	24	12	18	45
Тема 1. Представления о человеке как социально-природном существе	16	4	2	3	7

Тема 2. Основные понятия теории потребностей человека	16	4	2	3	7
Тема 3. Основные концепции человека и его потребностей в истории общественной мысли	17	4	2	3	8
Тема 4. Классификация и виды потребностей в рамках философского подхода	17	4	2	3	8
Тема 5. Экономические потребности и блага: классификации и виды	16	4	2	3	7
Тема 6. Классификация и виды потребностей человека в социально-психологическом аспекте	17	4	2	3	8
<b>Раздел 2. Сервис как сфера услуг</b>	45	10	5	9	21
Тема 7. Сервисная деятельность в современной экономике	12	2	1	3	6
Тема 8. «Контактная зона» и организация процесса обслуживания	16	4	2	3	7

Тема 9. Эффективность и качество сервисной деятельности	17	4	2	3	8
ИТОГО	144	34	17	27	66

### Ш. Образовательные технологии

Учебная программа – наименование разделов и тем	Вид занятия	Образовательные технологии
<b>Раздел 1. Введение в предмет. Подходы к пониманию человека и его потребностей</b>	Лекции, семинары	Традиционная лекция, проблемная лекция, дискуссионные технологии, методы группового решения творческих задач, метод развернутой беседы, метод обсуждения докладов (рефератов), метод малых групп, интеллект-картирование
Тема 1. Представления о человеке как социально-природном существе	Лекции, семинар	Традиционная лекция, метод развернутой беседы, метод обсуждения докладов (рефератов)
Тема 2. Основные понятия теории потребностей человека	Лекции, семинар	Традиционная лекция, дискуссионные технологии, метод развернутой беседы
Тема 3. Основные концепции человека и его потребностей в истории общественной мысли	Лекции, семинар	Традиционная лекция, проблемная лекция, метод малых групп, метод развернутой беседы
Тема 4. Классификация и виды потребностей в рамках философского подхода	Лекции, семинар	Традиционная лекция, методы группового решения творческих задач, метод развернутой беседы
Тема 5. Экономические потребности и блага: классификации и виды	Лекции, семинар	Традиционная лекция, метод обсуждения докладов (рефератов)

Тема 6. Классификация и виды потребностей человека в социально-психологическом аспекте	Лекции, семинар	Традиционная лекция, проблемная лекция, метод малых групп, интеллект-картирование
<b>Раздел 2. Сервис как сфера услуг</b>	Лекции, семинары	Традиционная лекция, проблемная лекция, дискуссионные технологии, методы группового решения творческих задач, метод развернутой беседы, метод обсуждения докладов (рефератов), метод малых групп
Тема 7. Сервисная деятельность в современной экономике	Лекция, семинар	Традиционная лекция, метод развернутой беседы
Тема 8. «Контактная зона» и организация процесса обслуживания	Лекции, семинар	Традиционная лекция, методы группового решения творческих задач, метод обсуждения докладов (рефератов)
Тема 9. Эффективность и качество сервисной деятельности	Лекции, семинар	Традиционная лекция, проблемная лекция, дискуссионные технологии, метод малых групп

В соответствии с Приказом Минобрнауки России №816 от 23 августа 2017 г. «Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ» и «Положением об электронном обучении и дистанционных образовательных технологиях в Тверском государственном университете» от 31 августа 2016 г. с целью повышения качества и доступности образовательных услуг освоение дисциплины может проводиться с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ).

**IV. Оценочные материалы для проведения текущей и промежуточной аттестации**

## **4.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации**

### **4.1.1. Контрольные вопросы для семинарских занятий**

Тема 1. Представления о человеке как социально-природном существе

1. Единство биологического и социального в человеке.
2. Концепции соотношения социального и биологического в человеке.
3. Религиозные интерпретации антропогенеза.
4. Антропогенез как часть эволюции.
5. Человек как предмет изучения различных областей знания.

Тема 2. Основные понятия теории потребностей человека

1. Потребности и деятельность человека.
2. Человеческие потребности и общественные интересы.
3. Влечение. Мотив. Стимул. Интерес.
4. Мироззрение. Ценность, система ценностей.

Тема 3. Основные концепции человека и его потребностей в истории  
общественной мысли

1. Человек в первобытном обществе.
2. Первые цивилизации и «осевое время».
3. Библия о потребностях человека.
4. Проблема потребностей у мыслителей античности.
5. Взгляды на потребности в Средние века и в эпоху Возрождения.
6. Человек и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения.
7. Концепции человека и его потребностей в философии XIX в.

Тема 4. Классификация и виды потребностей в рамках философского  
подхода

1. Биологические и социальные потребности.
2. Материальные и духовные потребности.
3. Индивидуальные и общественные потребности.

4. Рутинные и творческие потребности.
5. Потребности и система ценностей.

#### Тема 5. Экономические потребности и блага: классификации и виды

1. Производство и потребление.
2. Экономическое развитие общества и основные типы потребления.
3. Основные подходы к классификации экономических потребностей и виды потребностей.
4. Экономические блага как средство удовлетворения потребностей: их классификация и виды.

#### Тема 6. Классификация и виды потребностей человека в социально-психологическом аспекте

1. Человек как индивид, индивидуальность и личность.
2. Теории личности З. Фрейда, А. Адлера, К.Г. Юнга.
3. Теории о человеке и его потребностях Э. Фромма и К. Хорни.
4. Классификация и виды потребностей по А. Маслоу.
5. Трехфакторная модель приобретенных потребностей Д. Мак Клеелланда.

#### Тема 7. Сервисная деятельность в современной экономике

1. Предпосылки возникновения и развития экономики услуг и сервисной деятельности.
2. Классификация услуг (по специфике содержания, по видам труда, по характеру распределения общественных фондов потребления, по видам потребления, по формам обслуживания).

#### Тема 8. «Контактная зона» и организация процесса обслуживания

1. Типы темперамента клиента и работника сферы услуг.
2. Модели поведения потребителя.
3. Этапы совершения заказа.



4. Факторы, влияющие на принятие решения клиентом.
5. Задачи работника сферы услуг на пути продвижения товара и удовлетворения потребностей клиента.
6. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.

#### Тема 9. Эффективность и качество сервисной деятельности

1. Понятие культуры сервиса.
2. Существующие подходы к пониманию эффективности.
3. Оценка эффективности сервисной деятельности.
4. Модели качества обслуживания.
5. Критерии и показатели качества сервиса.

#### **4.1.2. Образцы контрольных тестов**

1. К концепциям о происхождении человека не относится:
  - А) этическая
  - Б) эволюционная
  - В) мифологическая
  - Г) креационистская
  
2. Процесс вытеснения из жизни человека биологических закономерностей и замены их социальными называется...
  - А) физическая антропология
  - Б) антропосоциогенез
  - В) антропогенез
  - Г) приматология
  
3. Человека от животного отличает:
  - А) умение создавать орудия труда
  - Б) развитый мозг

- В) способность творчески видоизменять окружающий мир и создавать культурные ценности
- Г) способность меняться в результате самовоспитания
- Д) всё вышеперечисленное

4. Автор работы «Философия зоологии»:

- А) Шарль Бонне
- Б) Жан Батист Ламарк
- В) Чарльз Дарвин
- Г) Аристотель

5. Трактовка потребности в философском аспекте раскрывается через понятия:

- А) нужда
- Б) мотив
- В) благо
- Г) необходимость

6. Осознанная потребность, которая характеризует отношение человека к предметам и явлениям действительности, имеющим для него важное значение, называется...

- А) нужда
- Б) интерес
- В) необходимость
- Г) стимул

7. Духовные ценности принято разделять на:

- А) объективные и субъективные
- Б) личные и общественные
- В) разумные и неразумные
- Г) нравственные, религиозные и эстетические

8. Данную функцию потребности не выполняют:

- А) познавательная
- Б) оценочная
- В) стабилизирующая
- Г) побудительная

9. Механизм регуляции социального поведения в первобытном обществе:

- А) право
- Б) мифология
- В) мораль
- Г) искусство

10. Потребность в познании первобытного человека не должна была удовлетворять:

- А) религия
- Б) искусство
- В) мораль
- Г) мифология

11. Различия в возможности удовлетворения потребностей в эпоху первых цивилизаций связывают с появлением:

- А) религии
- Б) ремесла и торговли
- В) права
- Г) социальной дифференциации

12. Понятие «осевое время» ввел:

- А) Карл Маркс
- Б) Томас Мор

В) Карл Ясперс

Г) Леонардо да Винчи

13. Первую классификацию человеческих потребностей предложил:

А) Аристотель

Б) Диоген

В) Демокрит

Г) Эпикур

14. Аскетическое отношение к жизни характерно для:

А) софистов

Б) киников

В) скептиков

Г) стоиков

15. Автор работы «О Граде Божьем»:

А) Владимир Мономах

Б) Николо Макиавелли

В) Марк Аврелий

Г) Августин Блаженный

16. Для русской средневековой православно-церковной концепции человека характерно:

А) подчеркивание значимости земных чувств;

Б) пренебрежение чувственно-плотским бытием человека;

В) осуждение любви к реальному миру;

Г) делать акцент на свободе и ценности отдельной личности.

17. Эта концепция объясняет появление человека творческим актом Создателя (Творца, Бога):

- А) этическая
- Б) эволюционная
- В) мифологическая
- Г) креационистская

18. К важнейшим факторам, отделившим человека разумного от других гоминид, не относят:

- А) начало изготовления орудий труда
- Б) появление письменности
- В) освоение огня
- Г) появление речи

19. К специфическим человеческим свойствам относят:

- А) инстинкты
- Б) сознание
- В) наследственность
- Г) речь
- Д) всё вышеперечисленное

20. Автор работы «Происхождение человека и половой отбор»:

- А) Шарль Бонне
- Б) Жан Батист Ламарк
- В) Чарльз Дарвин
- Г) Аристотель

#### **4.1.3. Примерные вопросы для контрольных работ**

1. Какие существуют концепции соотношения социального и биологического в человеке (обществе)?
2. В чем состоит концепция интегральной социальной природы человека?

3. Дайте определение понятию потребности как побудителя активности человека.
4. Охарактеризуйте вторичные потребности человека.
5. Охарактеризуйте этапы мотивационного процесса.
6. Как взаимосвязаны понятия «потребность», «нужда», «желание», «прихоть»?
7. На какие основные виды подразделяют человеческие потребности?
8. Какие потребности доминировали в первобытном обществе?
9. В чём суть концепции потребностей у Демокрита и Эпикура?
10. Как понимали потребности человека мыслители Нового времени?
11. В чём состоят главные идеи гуманистического психоанализа Э. Фромма?
12. Охарактеризуйте типологию социальных характеров по Э. Фромму.
13. Приведите характеристику поведенческих стратегий по К. Хорни.
14. Осветите понятие о мотивации и иерархии потребностей у А. Маслоу.
15. Каковы последствия депривации и фрустрации физиологических потребностей?
16. Как Эрих Фромм характеризует потребность в любви?
17. Какие существуют концепции смысла жизни?
18. В чём различие биологических и социальных потребностей?
19. Могут ли духовные потребности развиваться независимо от материальных?
20. Что такое дефицитарные и бытийные потребности?
21. Какие существуют типы потребления?
22. В чём особенности потребления доиндустриального общества?
23. Каковы особенности потребления в индустриальном обществе?
24. Каковы особенности развития потребностей в «обществе массового потребления»?
25. Каковы особенности потребления в постиндустриальном обществе?
26. Как влияют на потребление и сервисную деятельность религиозные традиции России.
27. Дайте характеристику сферы услуг.

28. Приведите классификацию услуг (по специфике содержания; по формам оказания услуг; по способу оплаты; по видам потребления).
29. Дайте характеристику понятиям: сервис и сервисное обслуживание.
30. Охарактеризуйте показатели уровня сервиса, параметры ассортимента услуг.
31. Дайте характеристику экономическим параметрам сервиса.
32. Укажите правила эффективного сервиса.
33. Назовите этапы совершения заказа.
34. Охарактеризуйте культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
35. Охарактеризуйте типологию потребителя с учетом стиля жизни.
36. Дайте характеристику соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.
37. Поясните, чем отличаются поведенческие стратегии в процессе осуществления покупок различных типов потребителей: когнитивный, независимый, новатор.

#### **4.1.4. Темы для электронных презентаций**

1. Место человека в иерархии живых существ.
2. Религиозные интерпретации антропогенеза.
3. Потребности и деятельность человека.
4. Потребности человека в общении и самореализации, собственности и статусе.
5. Классификации потребностей человека.
6. Человек в первобытном обществе.
7. Библия о потребностях человека.
8. Человек и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения.
9. Концепции человека и его потребностей в философии XIX в.
10. Теория потребностей А. Маслоу.
11. Теория Д. Мак-Клелланда.

12. Биологические и социальные потребности.
13. Материальные и духовные потребности.
14. Индивидуальные и общественные потребности.
15. Рутинные и творческие потребности.
16. Потребности и способности.
17. Потребности и система ценностей.
18. Основные типы потребления.
19. История развития и национальные особенности потребления в России.
20. Потребление в современной России.
21. Классификация услуг.
22. Типы темперамента клиента и работника сферы услуг.
23. Этапы совершения заказа.
24. Факторы, влияющие на принятие решения клиентом.
25. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
26. Покупательский спрос.
27. Типология потребителя.
28. Модель процесса потребления.

#### **4.1.5. Темы для 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.

#### **4.1.6. Темы для эссе**

1. Иметь или быть? Смысложизненные ориентации современного человека.
2. Любовь и ее разложение в современном обществе.
3. Должна ли сохраниться половая определенность человека?
4. Каким будет «постчеловек»?
5. Рационален или иррационален современный потребитель?
6. Потребности или прихоти движут современным потребителем?
7. Можно ли сконструировать потребности?
8. Шопингомания: психотерапия или болезнь?
9. Материализм и идеализм как потребительские ориентации современного человека.
10. Как справиться с безудержным ростом потребления.
11. Изменение гендерных ролей в системе потребления в постиндустриальном обществе.
12. «Человек потребляющий» как тип человека современной эпохи.

13. Мое понимание свободы личности.
14. Потребность в религии. Роль религии в духовной жизни человека.
15. Разумные (рациональные) и иррациональные потребности.
16. Существует ли связь между интересом и справедливостью?
17. Традиции, обычаи, ритуалы и потребности человека.
18. Соотношение трудовой, игровой, образовательной и досуговой деятельности.
19. Труд, ставший первой потребностью в жизни человека.
20. Плюсы и минусы показного (демонстративного) потребления.
21. Зачем нужен сервис?
22. Прав ли был Эпикур, утверждая, что не надо портить то, что есть, желанием того, чего нет?
23. Для чего нужно изучать потребности человека? Какую роль играют потребности в сервисной деятельности?

#### **4.1.7. Темы для интеллект-карт**

1. Становление науки о целостном человеке.
2. Социально-биологическая природа человека и загадка антропосоциогенеза.
3. М. Шелер о положении человека в космосе.
4. Г. Плеснер об эксцентричности человека.
5. А. Гелен о человеке как недостаточном существе.
6. Особенности подхода к человеку в религиозной антропологии.
7. Специфика «русского» понимания человека в работах Н. Бердяева, С. Булгакова и др.
8. Социально-биологическая природа человека.
9. Тело, дух и душа в единстве.
10. Я-Оно и Я-Ты в антропологии М. Бубера.
11. Традиционная концепция пола О. Вейнингера.
12. Женщина как второй пол в работах Симоны де Бовуар.

13. Человек в различные культурно-исторические эпохи: сравнительный анализ.
14. Понятие потребности и различные подходы к их пониманию.
15. «Пирамида Маслоу» и ее значение для понимания потребностей в сервисе и туризме.
16. Тема потребления в современных СМИ: пропаганда и критика потребительства.
17. Потребитель гостиничных услуг: основные потребности и мотивы.
18. Новая роль сервиса в системе потребления информационной эпохи.
19. Потребности и ценности: проблема соотношения.

#### **4.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации**

**4.2.1. Типовые контрольные задания для проверки уровня сформированности компетенции ПК - 1:** способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителей (индикатор: 1.1 – применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности)

*Задание 1.* Дайте развернутый ответ по теме: «Концепция Абрахама Маслоу о человеке и его потребностях».

*Вид и способ проведения промежуточной аттестации:* теоретический вопрос / устный.

*Критерии и шкала оценивания:*

- полно раскрыто содержание темы (3 балла);
- материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности (3 балла);
- точно используется терминология (2 балла);
- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации (2 балла);

- продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов (2 балла);
- ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов (2 балла);
- продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач (2 балла);
- продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы (2 балла);
- нет речевых и лексико-грамматических ошибок (2 балла).

*Задание 2.* Выберите правильный вариант ответа на вопрос:

Кто в своей классификации к группе говорящих орудий труда отнес рабов?

А) Аристотель

Б) Фалес Милетский

В) Демокрит

Г) Эпикур

*Вид и способ проведения промежуточной аттестации:* тестовое задание / письменный.

*Критерии и шкала оценивания:*

Правильно выбран вариант ответа – 1 балл.

*Задание 3.* Изучите представленные ниже рекламные материалы. Аргументировано ответьте на вопросы: К каким потребностям апеллируют рекламисты? В чем это выражается? Считаете ли вы такой подход удачным? Почему?

**ВКО КЛУБ**  
СЕТЬ ТУРАГЕНТСТВА

Всё ради  
Вашей улыбки

543-59-46  
727-10-90

**ТШ**

**Агентство знакомств ВИКТОРИЯ**

- индивидуальный подход к каждому клиенту
- конфиденциальность, безопасность
- консультации психолога

ул. Кирова, 28а, офис 54    **т. 613-112**

**ПОДАРОК\***

**Вклады в крепкие отношения**

**вклады до 17% годовых**

**Русский СТАНДАРТ БАНК**    **Банк для всех**

8 800 333 4 333  
www.bank.rs.ru

*Вид и способ проведения промежуточной аттестации:* творческое задание / письменный.

*Критерии и шкала оценивания:*

- содержание отображает заявленную в представленных материалах проблематику (3 балла);
- проблема раскрыта с опорой на соответствующие понятия и теоретические положения (3 балла);
- материал представлен в определенной логической последовательности (3 балла);

- представлена аргументированная собственная точка зрения (3 балла);
- продемонстрировано знание современной учебной и научной литературы (2 балла);
- соблюдены правила орфографической, пунктуационной, стилистической культуры (3 балла);
- соблюдены требования к объёму (2 балла);
- задание выполнено в установленное нормативное время (1 балл).

## **V. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### 1) Рекомендуемая литература

#### а) Основная литература

1. Мальшина Н.А. Человек и его потребности [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н.А. Мальшина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 160 с. — 978-5-394-02453-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/22394.html>
2. Таранова И.В. Сервисология [Электронный ресурс]: учебник / Таранова И.В., Трухачев А.В. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2013. — 296 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47350>
3. Человек и его потребности : учебник / под ред. А.Э. Назирова. - Санкт-Петербург. : ИЦ "Интермедия", 2012. - 438 с. - ISBN 978-5-4383-0012-0 ; То же [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93295>

#### б) Дополнительная литература

1. Человек и его потребности [Электронный ресурс] : учебник / А.А. Анискин [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2012. — 438 с. — 978-5-4383-0012-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30217.html>

### 2) Программное обеспечение

#### а) Лицензионное программное обеспечение

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

Adobe ReaderXI (11.0.13) – Russian бесплатно

Google Chrom бесплатно

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows антивирус

Microsoft Office профессиональный плюс 2013 – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 г.

Qgis 2.18. 2.18.6 бесплатно

WinDjView 2.0.2 бесплатно

Microsoft Windows 10 Enterprise – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 г.

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

- ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);
- ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);
- ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
- ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
- электронная библиотека диссертаций РГБ;
- база данных ПОЛПРЕД;
- АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

**VI. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины**

**6.1. Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям**

Семинар – это составная часть учебного процесса, групповая форма занятия при активном участии студентов. Семинары способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем дисциплины и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы студентов. На семинарах студенты учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, вести полемику, убеждать, доказывать, опровергать, отстаивать свои убеждения, рассматривать ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности.

Семинарское занятие подразумевает два вида работ: подготовку сообщения на заданную тему и участие в обсуждении проблемы, затронутой сообщением. Сообщение не является принципиальным моментом семинара, будучи только провокацией, катализатором следующего за ним обсуждения. Сообщение должно занимать по времени не более 3 – 5 минут. Основным видом работы на семинаре – участие в обсуждении проблемы. Принципиальной разницы между подготовкой сообщения и подготовкой к обсуждению не существует. Отличие состоит в более тщательной работе с готовым материалом – лучшей его организации для подачи аудитории.

Подготовка к семинарскому занятию начинается с тщательного ознакомления с условиями предстоящей работы, т.е. с обращения к планам семинарских занятий. Определившись с проблемой, привлекающей наибольшее внимание, следует обратиться к рекомендуемой литературе. Имейте в виду, что в семинаре участвует вся группа, а потому задание к семинарскому занятию следует распределить на весь коллектив. Задание должно быть охвачено полностью и рекомендованная литература должна быть освоена группой в полном объёме.

Для полноценной подготовки к семинарскому занятию чтения учебника крайне недостаточно – в учебных пособиях излагаются только принципиальные основы, в то время как в монографиях и статьях на ту или иную тему поднимаемый вопрос рассматривается с разных ракурсов или ракурса одного, но в любом случае достаточно подробно и глубоко. Тем не менее, для того,



чтобы должным образом сориентироваться в сути задания, сначала следует ознакомиться с соответствующим текстом учебника – вне зависимости от того, предусмотрена ли лекция в дополнение к данному семинару или нет. Оценив задание, выбрав тот или иной сюжет, и подобрав соответствующую литературу, можно приступать собственно к подготовке к семинару.

Работа над литературой, статья ли это или монография, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено, как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Хотя само конспектирование уже может рассматриваться как обобщение, тем не менее есть смысл выделить последнее особицей, поскольку в ходе заключительного обобщения идеи изучаемой работы окончательно утверждаются в сознании изучающего. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

Если программа занятия предусматривает работу с источником, то этой стороне подготовки к семинару следует уделить пристальное внимание. В сущности, разбор источника не отличается от работы с литературой – то же чтение, конспектирование, обобщение.

Тщательная подготовка к семинарским занятиям, как и к лекциям, имеет определяющее значение: семинар пройдёт так, как аудитория подготовилась к его проведению. Самостоятельная работа – столп, на котором держится вся подготовка по изучаемому курсу. Готовясь к семинарским занятиям, следует

активно пользоваться справочной литературой: энциклопедиями, словарями, альбомами схем и др. Владение понятийным аппаратом изучаемого курса является необходимостью, это ваш словарный запас, и без общих значений мы, разноязыкие, ни о чём договориться не сможем.

Вот несколько правил поведения на семинарских занятиях:

- на семинар желательно являться с запасом сформулированных идей, хорошо, если они будут собственного производства; если вы собираетесь пользоваться чужими формулировками, то постарайтесь в них сориентироваться как можно лучше;

- если вы что-то решили произнести на семинаре, то пусть это будет нечто стоящее – не следует сотрясать воздух пустыми фразами;

- выступления должны быть по возможности компактными и в то же время вразумительными, не занимайте эфир надолго. Старайтесь не перебивать говорящего, это некорректно; замечания, возражения и дополнения следуют обычно по окончании текущего выступления.

Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в программе Microsoft Office PowerPoint, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

На семинаре идёт не проверка вашей подготовки к занятию (подготовка есть необходимое условие), но степень проникновения в суть материала, обсуждаемой проблемы. Поэтому беседа будет идти не по содержанию прочитанных работ; преподаватель будет ставить проблемные вопросы, не все из которых могут прямо относиться к обработанной вами литературе.

По окончании семинарского занятия к нему следует обратиться ещё раз, повторив выводы, сконструированные на семинаре, проследив логику их построения, отметив положения, лежащие в их основе – для этого в течение семинара следует делать небольшие пометки. Таким образом, семинарское занятие не пройдёт для вас даром, закрепление результатов занятия ведёт к

лучшему усвоению материала изученной темы и лучшей ориентации в структуре курса. Вышеприведённая процедура должна практиковаться регулярно – стабильная и прилежная работа в течение семестра суть залог успеха на сессии.

## **6.2. Методические рекомендации по подготовке электронных презентаций**

Появление компьютера и мультимедийного проектора позволило перейти к подготовке и показу иллюстративного материала в виде презентации, которая сочетает все необходимые моменты по организации качественного сопровождения выступления докладчика, включая звук, видео и анимацию.

Программа PowerPoint, входящая в программный пакет Microsoft Office, предназначена для создания презентаций. С ее помощью пользователь может быстро оформить доклад в едином стиле, таким образом, значительно повысив степень восприятия предоставляемой информации аудиторией.

Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в PowerPoint, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.

### *Требования к оформлению презентаций*

#### 1. Требования к содержанию информации:

- Заголовки должны привлекать внимание аудитории
- Слова и предложения – короткие
- Временная форма глаголов - одинаковая
- Минимум предлогов, наречий, прилагательных

#### 2. Требования к расположению информации:

- Горизонтальное расположение информации
- Наиболее важная информация в центре экрана
- Комментарии к картинке располагать внизу

#### 3. Требования к шрифтам:

- Размер заголовка не менее 24 пунктов, остальной информации не менее 18 пунктов

- Не более двух - трех типов шрифтов в одной презентации

- Для выделения информации использовать начертание: полужирный шрифт, курсив или подчеркивание

Необходимо использовать так называемые рубленые шрифты (например, различные варианты Arial или Tahoma), причем размер шрифта должен быть довольно крупный. Предпочтительно не пользоваться курсивом или шрифтами с засечками, так как при этом иногда восприятие текста ухудшается. В некоторых случаях лучше писать большими (заглавными) буквами (тогда можно использовать меньший размер шрифта). Иногда хорошо смотрится жирный шрифт.

Стоит учитывать, что на большом экране текст и рисунки будут видно также (не лучше и не крупнее), чем на экране компьютера. Часто для подписей к рисункам или таблицам выставляется мелкий шрифт (менее 10 пунктов) с оговоркой: "на большом экране все будет видно". Это заблуждение: конечно шрифт будет проецироваться крупнее, но и расстояние до зрителя будет значительно больше.

#### 4. Способы выделения информации:

- Рамки, границы, заливка

- Различный цвет шрифта, ячейки, блока

- Рисунки, диаграммы, стрелки, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов

Важно подобрать правильное сочетание цветов для фона и шрифта. Они должны контрастировать, например, фон – светлый, а шрифт – темный, или наоборот. Первый вариант предпочтительнее, так как текст читается лучше. Черный текст – белый фон не всегда можно назвать удачным сочетанием для презентаций, так как при этом в глазах часто начинает рябить (особенно если шрифт мелкий), а, кроме того, иногда не достигается тот визуальный эффект, который необходим для эффективного восприятия материала. Использование

фотографий в качестве фона также не всегда удачно, из-за трудностей с подбором шрифта. В этом случае надо либо использовать более-менее однотонные иногда чуть размытые фотографии, либо располагать текст не на самой фотографии, а на цветной подложке. Иногда целесообразно использование "тематического" фона: сочетание цветов, несущие смысловую нагрузку и т. п.

#### 5. Объем информации и требования к содержанию:

- На одном слайде не более трех фактов, выводов, определений
- Ключевые пункты отражаются по одному на каждом отдельном слайде

Слайды не надо перегружать ни текстом, ни картинками. Лучше избегать дословного "перепечатывания" текста лекции на слайды – слайды, перегруженные текстом, вообще не смотрятся. Лучше не располагать на одном слайде более 2 – 3 рисунков, так как иначе внимание слушателей будет рассеиваться.

Не стоит вставлять в презентации большие таблицы: они трудны для восприятия – лучше заменять их графиками, построенными на основе этих таблиц. Если все же таблицу показать необходимо, то лучше оставить как можно меньше строк и столбцов, привести только самые необходимые данные. Это также позволит сохранить необходимый размер шрифта, чтобы учебная таблица не превратилась в таблицу медицинскую для проверки зрения. При той легкости, с которой презентации позволяют показывать иллюстративный материал, конечно же, хочется продемонстрировать как можно больше картинок. Однако не стоит злоупотреблять этим.

Скорее всего, не все слайды презентации будут предназначены для запоминания. Тогда стоит использовать различное оформление (шрифты, цвета, специальные значки, подписи) слайдов только для просмотра и слайдов для запоминания. Это облегчит восприятие материала, так как слушателям часто трудно понять, что надо делать в данный момент: стоит ли слушать лектора или перерисовывать изображение со слайда. Презентация должна дополнять,

иллюстрировать то, о чем идет речь на занятии. При этом она как не должна становиться главной частью лекции, так и не должна полностью дублировать её материал. Идеальным вариантом является такое сочетание текста и презентации, когда слушатель, упустив какую-то зрительную информацию, мог бы восполнить ее из того, что говорит лектор, и наоборот увидеть на демонстрируемых слайдах то, что он прослушал.

В презентации не стоит использовать музыкальное сопровождение, если конечно оно не несет смысловую нагрузку, так как музыка будет сильно отвлекать и рассеивать внимание – трудно одновременно слушать лектора и музыку.

В принципе тоже относится и к анимационным эффектам: они не должны использоваться как самоцель. Не стоит думать, что чем больше различных эффектов – тем лучше. Чаще всего неудобочитаемые быстро появляющиеся и сразу исчезающие надписи не вызывают ничего кроме раздражения. Анимация допустима либо для создания определенного настроения или атмосферы презентации (в этом случае анимация тем более должна быть сдержанна и хорошо продумана), либо для демонстрации динамичных процессов, изобразить которые иначе просто невозможно (например, для поэтапного вывода на экран рисунка). Если презентация предназначена только для показа (не для печати), то целесообразно "сжимать" картинки до экранного разрешения (76 точек на дюйм), а также использовать рисунки в формате джипег (расширение ".jpg"). Это уменьшит объем презентации и значительно ускорит и упростит работу.

При подготовке мультимедийных презентации докладчик может использовать возможности Интернет. При создании презентации следует находить как можно больше точек соприкосновения презентуемого материала и "внешних" информационных потоков. Это позволяет сделать презентацию более интересной, актуальной и захватывающей.

Гибкость – одна из основ успешной презентации. Будьте готовы внести изменения по ходу презентации в ответ на реакцию слушателей. Современные

программные и технические средства позволяют легко изменять содержание презентации и хранить большие объемы информации.

### **6.3. Методические рекомендации по написанию реферата**

Написание реферата является:

- одной из форм обучения студентов, направленной на организацию и повышение уровня самостоятельной работы студентов;

- одной из форм научной работы студентов, целью которой является расширение научного кругозора студентов, ознакомление с методологией научного поиска.

Реферат, как форма обучения студентов, - это краткий обзор максимального количества доступных публикаций по заданной теме, с элементами сопоставительного анализа данных материалов и с последующими выводами.

При проведении обзора должна проводиться и исследовательская работа, но объем ее ограничен, так как анализируются уже сделанные предыдущими исследователями выводы и в связи с небольшим объемом данной формы работы.

Темы рефератов определяются кафедрой и содержатся в рабочей программе курса. Преподаватель рекомендует литературу, которая может быть использована для написания реферата.

Целью написания рефератов является:

- привитие студентам навыков библиографического поиска необходимой литературы (на бумажных носителях, в электронном виде);

- привитие студентам навыков компактного изложения мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу в письменной форме, научно грамотным языком и в хорошем стиле;

- приобретение навыка грамотного оформления ссылок на используемые источники, правильного цитирования авторского текста;

- выявление и развитие у студента интереса к определенной научной и практической проблематике с тем, чтобы исследование ее в дальнейшем продолжалось в подготовке и написании курсовых и дипломной работы и дальнейших научных трудах.

Основные задачи студента при написании реферата:

- с максимальной полнотой использовать литературу по выбранной теме (как рекомендуемую, так и самостоятельно подобранную) для правильного понимания авторской позиции;

- верно (без искажения смысла) передать авторскую позицию в своей работе;

- уяснить для себя и изложить причины своего согласия (несогласия) с тем или иным автором по данной проблеме.

Требования к содержанию:

- материал, использованный в реферате, должен относиться строго к выбранной теме;

- необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.);

- при изложении следует сгруппировать идеи разных авторов по общности точек зрения или по научным школам;

- реферат должен заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ-обоснование преимуществ той точки зрения по рассматриваемому вопросу, с которой Вы солидарны.

Структура реферата.

1. Начинается реферат с *титульного листа* (образец оформления титульного листа имеется на кафедре).

2. За титульным листом следует *Оглавление*. Оглавление - это план реферата, в котором каждому разделу должен соответствовать номер страницы, на которой он находится.



3. Текст реферата. Он делится на три части: *введение*, *основная часть* и *заключение*.

а) *Введение* - раздел реферата, посвященный постановке проблемы, которая будет рассматриваться и обоснованию выбора темы.

б) *Основная часть* - это звено работы, в котором последовательно раскрывается выбранная тема. Основная часть может быть представлена как цельным текстом, так и разделена на главы. При необходимости текст реферата может дополняться иллюстрациями, таблицами, графиками, но ими не следует "перегружать" текст.

в) *Заключение* - данный раздел реферата должен быть представлен в виде выводов, которые готовятся на основе подготовленного текста. Выводы должны быть краткими и четкими. Также в *Заключении* можно обозначить проблемы, которые "высветились" в ходе работы над рефератом, но не были раскрыты в работе.

4. *Список источников и литературы*. В данном списке называются как те источники, на которые ссылается студент при подготовке реферата, так и все иные, изученные им в связи с его подготовкой. В работе должно быть использовано не менее 5 разных источников. Работа, выполненная с использованием материала, содержащегося в одном научном источнике, является явным плагиатом и не принимается. Оформление *Списка источников и литературы* должно соответствовать требованиям библиографических стандартов (см. «Требования к оформлению письменных работ» на сайте Исторического факультета ТвГУ: <http://history.tversu.ru/index.php>).

*Объем и технические требования, предъявляемые к выполнению реферата*

Объем работы должен быть, как правило, не менее 12 и не более 20 страниц. Текст печатается на листах белой односортной бумаги формата А4, помещается лишь на одной стороне каждого листа (странице). Размер левого поля – 2,5 см, правого – 1,5 см, верхнего – 2 см, нижнего – 2 см. Требования к шрифту основного текста: Times New Roman, кегль – 14; межстрочный интервал – полуторный; выравнивание – по ширине; автоматическая

расстановка переносов. Требования к шрифту примечаний: Times New Roman, кегль – 12; межстрочный интервал – полуторный; выравнивание – по левому краю.

Первый лист работы – титульный – оформляется строго по установленному образцу и не нумеруется. Второй лист, который также не нумеруется, предназначен для Оглавления. Нумерация страниц ведётся арабскими цифрами и начинается с третьего листа, на котором помещается цифра 3. Нумерация не должна прерываться или меняться до конца работы (включая приложения). Номер страницы указывается вверху посередине (без точки).

Каждая структурная часть работы (оглавление, введение, глава, заключение, список источников и литературы, приложение) должна начинаться на отдельной странице.

Расстояние между названием части реферата или главы и последующим текстом должно быть равно двум интервалам. Каждый абзац текста работы начинается с красной строки (автоматическое форматирование, отступ – 1,25 см).

При цитировании необходимо соблюдать следующие правила:

- текст цитаты заключается в кавычки и приводится без изменений, без произвольного сокращения цитируемого фрагмента (пропуск слов, предложений или абзацев допускается, если не влечет искажения всего фрагмента, и обозначается многоточием, которое ставится на месте пропуска) и без искажения смысла;

- каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник, библиографическое описание которого должно приводиться в соответствии с требованиями библиографических стандартов (см. «Требования к оформлению письменных работ» на сайте Исторического факультета ТвГУ: <http://history.tversu.ru/index.php>).

#### *Критерии оценивания реферата*

- соответствие содержания выбранной теме;

- отсутствие в тексте отступлений от темы;
- соблюдение структуры работы, четка ли она и обоснованна;
- умение работать с научной литературой - вычленять проблему из контекста;
- умение логически мыслить;
- культура письменной речи;
- умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);
- умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;
- способность верно, без искажения передать используемый авторский материал;
- соблюдение объема работы;
- аккуратность и правильность оформления, а также технического выполнения работы.

#### **6.4. Методические рекомендации по написанию эссе**

Эссе студента – это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель эссе состоит в развитии навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Писать эссе чрезвычайно полезно, поскольку это позволяет автору научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы, овладеть научным стилем речи.

Требования, предъявляемые к эссе:

1. Объем эссе не должен превышать 1–3 страниц.

2. Эссе должно восприниматься как единое целое, идея должна быть ясной и понятной.

3. Необходимо писать коротко и ясно. Эссе не должно содержать ничего лишнего, должно включать только ту информацию, которая необходима для раскрытия вашей позиции, идеи.

4. Эссе должно иметь грамотное композиционное построение, быть логичным, четким по структуре.

5. Каждый абзац эссе должен содержать только одну основную мысль.

6. Эссе должно показывать, что его автор знает и осмысленно использует теоретические понятия, термины, обобщения, мировоззренческие идеи.

7. Эссе должно содержать убедительную аргументацию заявленной по проблеме позиции.

#### Структура эссе:

1. *Введение* – суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически. На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который вы собираетесь найти ответ в ходе своего исследования.

2. *Основная часть* – теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные или строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию/анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы.

В процессе построения эссе необходимо помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее

доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом. Следовательно, наполняя содержанием разделы аргументацией (соответствующей подзаголовкам), необходимо в пределах параграфа ограничить себя рассмотрением одной главной мысли.

3. *Заключение* – обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д. Подытоживает эссе или еще раз вносит пояснения, подкрепляет смысл и значение изложенного в основной части. Методы, рекомендуемые для составления заключения: повторение, иллюстрация, цитата, впечатляющее утверждение. Заключение может содержать такой очень важный, дополняющий эссе элемент, как указание на применение (импликацию) исследования, не исключая взаимосвязи с другими проблемами.

Структура эссе определяется предъявляемыми к нему требованиями:

- мысли автора эссе по проблеме излагаются в форме кратких тезисов;
- мысль должна быть подкреплена доказательствами - поэтому за тезисом следуют аргументы.

Тезис – это суждение, которое надо доказать.

Аргументы – это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др. Лучше приводить два аргумента в пользу каждого тезиса: один аргумент кажется неубедительным, три аргумента могут "перегрузить" изложение, выполненное в жанре, ориентированном на краткость и образность.

Таким образом, эссе приобретает кольцевую структуру (количество тезисов и аргументов зависит от темы, избранного плана, логики развития мысли):

- вступление
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- тезис, аргументы
- заключение.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

- Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении – резюмируется мнение автора).

- Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.

- Стиль изложения: эссе присущи эмоциональность, экспрессивность, художественность.

- Специалисты полагают, что должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование "самого современного" знака препинания – тире. Впрочем, стиль отражает особенности личности, об этом тоже полезно помнить.

Приветствуется использование:

- Эпиграфа, который должен согласовываться с темой эссе (проблемой, заключенной в афоризме); дополнять, углублять лейтмотив (основную мысль), логику рассуждения вашего эссе.

- Пословиц, поговорок, афоризмов других авторов, также подкрепляющих вашу точку зрения, мнение, логику рассуждения.

- Мнений других мыслителей, ученых, общественных и политических деятелей.

- Риторические вопросы.

- Непринужденность изложения.

Клише, которые можно использовать при написании эссе:

Вступление	Основная часть	Заключение
Для меня эта фраза является ключом к пониманию...	Во-первых,... Во-вторых,... В-третьих,...	Таким образом,...
Выбор данной темы продиктован следующими соображениями...	Рассмотрим несколько подходов... Например, ...	Подведем общий итог рассуждениям

Поразительный простор для мысли открывает это короткое высказывание...	Проиллюстрируем это положение следующим примером...	Итак, ...
Никогда не думал, что меня заденет за живое идея о том, что...	С одной стороны, ... С другой стороны, ...	Именно поэтому я не могу согласиться с автором высказывания...

### Алгоритм написания эссе

1. Внимательно прочтите тему.
2. Определите тезис, идею, главную мысль, которую собираетесь доказывать.
3. Подберите аргументы, подтверждающие ваш тезис:
  - а) логические доказательства, доводы;
  - б) примеры, ситуации, случаи, факты из собственной жизни или из литературы;
  - в) мнения авторитетных людей, цитаты.
4. Распределите подобранные аргументы.
5. Придумайте вступление (введение) к рассуждению (опираясь на тему и основную идею текста, возможно, включив высказывания великих людей, крылатые выражения, пословицы или поговорки, отражающие данную проблему. Можно начать эссе с риторического вопроса или восклицания, соответствующих теме.).
6. Изложите свою точку зрения.
7. Сформулируйте общий вывод.

### 6.5. Методические рекомендации по составлению интеллект-карт

Диаграмма связей, известная также как *интеллект-карта*, (англ. *Mind map*) – это метод графического выражения процессов восприятия, обработки и запоминания информации, творческих задач, инструмент развития памяти и мышления, благодаря которому можно задействовать оба полушария для

формирования учебно-познавательной компетенции обучающихся. Этот метод был разработан психологом Тони Бьюзеном.

Майндмэппинг (создание интеллект-карт) можно применять для создания новых идей, фиксации идей, анализа и упорядочивания информации, принятия решений и много чего еще. Это не очень традиционный, но очень естественный способ организации мышления.

Майндмэппинг реализуется в виде древовидной схемы, на которой изображены слова, идеи, задачи или другие понятия, связанные ветвями, отходящими от центрального понятия или идеи. В основе этой техники лежит принцип «радиантного мышления», относящийся к ассоциативным мыслительным процессам, отправной точкой или точкой приложения которых является центральный объект (Радиант – точка небесной сферы, из которой как бы исходят видимые пути тел с одинаково направленными скоростями, например, метеоров одного потока). Это показывает бесконечное разнообразие возможных ассоциаций и, следовательно, неисчерпаемость возможностей мозга. Подобный способ записи позволяет диаграмме связей неограниченно расти и дополняться. Диаграммы связей используются для создания, визуализации, структуризации и классификации идей, а также как средство для обучения, организации, решения задач, принятия решений, при написании статей.

Иногда в русских переводах термин может переводиться как «карты ума», «карты разума», «интеллект-карты», «карты памяти» или «ментальные карты». Наиболее адекватный перевод – «схемы мышления».

Постепенно вы разовьете свой личный стиль майндмэппинга, но на первом этапе, для того, чтобы почувствовать дух этой техники, которая в корне отличается от привычной нам традиционной системы записи, необходимо придерживаться следующих правил. Рассмотрим советы Тони Бьюзена по технике создания ментальных карт:

- Важно помещать слова НА ветках, а не во всевозможных пузырях и параллелепипедах, на этих ветках висящих. Важно и то, что ветки должны быть



живыми, гибкими, в общем, органическими. Рисование ментальной карты в стиле традиционной схемы полностью противоречит идее майндмэппинга. Это сильно затруднит движение взгляда по ветвям и создаст много лишних одинаковых, а, следовательно, монотонных, объектов.

- Пишите на каждой линии только одно ключевое слово. Каждое слово содержит тысячи возможных ассоциаций, поэтому склеивание слов уменьшает свободу мышления. Раздельное написание слов может привести к новым идеям.

- Длина линии должна равняться длине слова. Это экономнее и чище.

- Пишите печатными буквами, как можно яснее и четче.

- Варьируйте размер букв и толщину линий в зависимости от степени важности ключевого слова.

- Обязательно используйте разные цвета для основных ветвей. Это помогает целостному и структурированному восприятию.

- Часто используйте рисунки и символы (для центральной темы рисунок обязателен). В принципе ментальная карта вообще может целиком состоять из рисунков.

- Старайтесь организовывать пространство, не оставлять пустого места и не размещать ветви слишком плотно. Для небольшой ментальной карты используйте лист А4, для большой темы – А3.

- Разросшиеся ветви можно заключать в контуры, чтобы они не смешивались с соседними ветвями.

- Располагайте лист горизонтально. Такую карту удобнее читать.

Для лучшего понимания приведем ещё один вариант правил составления интеллект-карт, несмотря на то, что некоторые из них повторяются:

1. Чем больше лист бумаги, тем лучше. Наименьший формат – А4, лист размещается горизонтально.
2. Используются цветные карандаши и фломастеры.
3. В центре листа размещается центральный образ проблемы, задачи, объекта, отрасли знаний. Используются наиболее вдохновляющие вас в данный момент цвета (три или более) и рисунки.

4. От центра отходят толстые основные ветви с подписями с целью понятности иерархичности элементов карты.
5. Нумеруются ветви цифрами – 1,2,3, ..., подсказывая, в каком порядке их следует просматривать. Желательно, чтобы длина линии была равна длине слова, которое она подчеркивает.
6. Основные ветви делятся на более тонкие, максимум 3-4 ответвления (дополнительные разделы, подтемы). Ветви должны быть изогнутыми как ветви дерева, подписаны ключевыми словами, побуждающими вспомнить конкретное понятие.
7. Желательно использовать печатные литеры и разнообразное визуальное оформление (формы, цвета, объемы, стрелки, рисунки, шрифты).
8. Разросшиеся ветви можно заключить в контуры, чтобы они не смешивались с соседними ветвями.
9. Информация карты считывается по кругу. Начиная с центра и продолжая с правого верхнего угла далее по часовой стрелке.

Обращайте внимание на форму получившейся ментальной карты – она многое выражает. Цельная, крепкая, живая форма показывает, что вы хорошо разобрались в теме. Бывает и так, что все ветви карты получились красивые, а одна – какая-то корявая и путаная. Это верный признак того, что этой части следует уделить дополнительное внимание – она может быть ключом к теме или слабым местом в ее понимании.

Следует заметить, что строгих правил нет, как и нет неправильных карт, лишь бы мышление становилось продуктивнее, поэтому к заключительной рекомендации можно отнести: не бойтесь экспериментировать, искать и находить лучшие способы представления информации, подходящие именно для вас. Чем индивидуальнее ваша ментальная карта, тем лучше. Ведь именно ваше личное мышление её осмысляет. Это выводит нас к вопросу о понимании, которое все-таки происходит в наших головах, а не в книгах и учебниках.

Идея Тони Бьюзена как раз и заключается в создании такой «несущей конструкции», призванной помочь восстановить живые мысли, находящиеся за

скучным текстом, или создать их, если использовать майндмэппинг в качестве инструмента для создания новых идей. Ведь память и креативность – в сущности, две стороны одного процесса: память воссоздаёт прошлое, а креативность создаёт будущее.

Изначально интеллект-карты рисовались вручную, во многих случаях вместо слов изображались картинки, рисунки, образы. В Интернете имеются примеры интеллект-карт, представляющих собой настоящие произведения искусства (см. напр.: Куварина Е. Интеллект карты – гениальный метод для запоминания информации. Б. м., 2014 // Денежный Бриз [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://domhozka.ru/lichnoe-razvitiie/mindmap/>; Работа с информацией. Интеллект-карты. Б. м., 2015 // ПРЕобразовательный блог Тани Эммануэль [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://emanuelt.ru/2015/01/09/info/>). Сейчас эту работу можно автоматизировать на компьютере. Одним из признанных лидеров в этой области является программа Mind Manager. В Mind Manager Pro реализован современный интерфейс, помимо версии для Windows существуют версии для Macintosh, Mind Manager Web для веб-клиентов.

В заключение хотелось бы отметить, что майндмэппинг – это в каком-то смысле искусство, поэтому требуется практика для того, чтобы научиться рисовать красивые майндмэпы.

## **6.6. Рекомендации к самостоятельной работе студента при подготовке к экзамену**

Ответственным этапом учебного процесса является сдача экзаменов. Бесспорным фактором успешного завершения очередного семестра является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего семестра. В этом случае подготовка к экзамену будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале семестра рекомендуется по всем изучаемым предметам получить вопросы для итогового контроля знаний, а также использовать в

процессе обучения программу, учебно-методический комплекс, другие методические материалы, разработанные кафедрой по той или иной дисциплине. Это позволит в процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет: а) уточняющих вопросов преподавателю; б) подготовки доклада на отдельные темы, наиболее заинтересовавшие студента; в) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах; г) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Для систематизации знаний и понимания логики изучения предмета в процессе обучения рекомендуется пользоваться рабочей программой соответствующего курса, включающей в себя разделы, темы и вопросы, определяющие стандарт знаний по каждой теме, задания для самоконтроля, методические рекомендации по самостоятельной работе, глоссарий и др.

При подготовке к экзамену в период сессии конструктивным является коллективное обсуждение выносимых на экзамен вопросов с сокурсниками, что позволяет повысить степень систематизации и углубления знаний.

Перед консультацией по предмету следует составить список вопросов, требующих дополнительного разъяснения преподавателем.

## **6.7. Вопросы для подготовки к экзамену**

1. Сервисология как наука.
2. Проблема происхождения человека. Характеристика представлений об эволюции живого мира и человека.
3. Человек как результат биологической эволюции и общественно-исторической деятельности, роль сознания в развитии человека.
4. Трактовка потребности в философском аспекте.
5. Трактовка потребности в экономическом аспекте.
6. Трактовка потребности в социальном аспекте.
7. Трактовка потребности в психологическом аспекте.
8. Функции потребностей.
9. Классификация и виды потребностей в рамках философского подхода.
10. Экономические потребности и блага: классификации и виды.
11. Человек как индивид, индивидуальность и личность.
12. Потребности человека в первобытном обществе.
13. Человек и его потребности в эпоху первых цивилизаций и «осевое время».
14. Библия о потребностях человека.
15. Проблема потребностей у мыслителей античности.
16. Взгляды на потребности в Средние века.
17. Взгляды на потребности в эпоху Возрождения.
18. Человек и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения.
19. Концепция человека и его потребностей в философии XIX века.
20. Психологические теории личности о человеке и его потребностях.  
Основные положения, касающиеся природы человека.
21. Концепция Зигмунда Фрейда о человеке и его потребностях.
22. Концепция Альфреда Адлера о человеке и его потребностях.
23. Концепция Карла Густава Юнга о человеке и его потребностях.
24. Концепция Эриха Фромма о человеке и его потребностях.
25. Концепция Карен Хорни о человеке и его потребностях.
26. Концепция Джулиана Роттера о человеке и его потребностях.
27. Концепция Абрахама Маслоу о человеке и его потребностях.
28. Трехфакторная модель приобретенных потребностей Д. Мак Клеелланда.

29. Понятие сервисной деятельности.
30. Виды, формы и методы сервисной деятельности.
31. Классификация услуг.
32. Понятие «контактная зона». Виды и составляющие контактной зоны.
33. Методы проектирования и анализа процесса обслуживания.
34. Этапы совершения заказа и тактика обслуживания.
35. Модели поведения потребителя.
36. Факторы, влияющие на принятие решения клиентом.
37. Понятие культуры сервиса.
38. Подходы к пониманию эффективности сервисной деятельности.
39. Понятие эффективности в сервисной экономике и сервисной деятельности.
40. Оценка эффективности сервисной деятельности.
41. Качество в сервисной деятельности. Понятие качества сервиса.
42. Модели качества обслуживания.
43. Критерии и показатели качества сервиса.

## **6.8. Вопросы для самоконтроля**

Тема 1. Представления о человеке как социально-природном существе

1. Охарактеризуйте взгляды на человека в современной философии.
2. Расскажите о смыслоориентированном направлении в философской антропологии.
3. Проведите сравнительный анализ, установите сходство и различие человека и крупных приматов.
4. Осветите проблему сущности и существования человека.
5. Охарактеризуйте деятельностную сущность человека, предметность и субъектность деятельности.
6. Проследите и охарактеризуйте различия понятий: индивид, личность, индивидуальность.
7. Раскройте общие характеристики индивида.
8. Осветите понятие роли и ее разновидностей.

9. Охарактеризуйте понятие личности как социального субъекта.
10. Какие исторически возникшие идеи о природе человека сохраняют актуальность в современном мире?
11. Какие существуют концепции соотношения социального и биологического в человеке (обществе)?
12. В чем недостатки социально-биологической концепции человека?
13. В чем состоит концепция интегральной социальной природы человека?
14. Как влияют на сервисную деятельность закономерности взаимодействия социального и биологического в человеке (обществе)?

## Тема 2. Основные понятия теории потребностей человека

1. Что такое «потребность»?
2. Основные цели и задачи научного исследования человеческих потребностей.
3. Как взаимосвязаны понятия «потребность», «нужда», «желание», «прихоть»?
4. Что такое мотивы?
5. Что такое интерес?
6. Что такое мировоззрение?
7. Что такое ценность, чем ценностный подход к миру отличается от познавательного?
8. На какие основные виды подразделяют человеческие потребности?
9. Охарактеризуйте группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации.
10. Дайте характеристику первичным и вторичным потребностям человека.
11. Приведите классификацию потребностей по Гегелю и Достоевскому, проведите сравнение.

## Тема 3. Основные концепции человека и его потребностей в истории общественной мысли

1. Какие потребности доминировали в первобытном обществе?

2. Как первобытное общество относилось к индивидуальным и общественным потребностям?
3. Какие изменения в потребностях людей произошли в эпоху ранних цивилизаций?
4. Какие способы регулирования взаимодействия личных и общественных потребностей предложены в Библии?
5. В чём суть концепции потребностей у Демокрита и Эпикура?
6. Какие изменения во взглядах на потребности происходят в учении софистов?
7. Каковы особенности понимания потребностей в учениях стоиков, скептиков и эпикурейцев?
8. Какова концепция человека и потребностей у мыслителей средневековой Европы?
9. Какие подходы к проблеме человека и потребностей существовали в средневековой России?
10. В чём состояло изменение взглядов на человека и его потребности в эпоху Возрождения?
11. Как понимали потребности человека мыслители Нового времени?
12. В чём сходство и различие концепций человека и потребностей в философии Г. Гегеля и К. Маркса?
13. В чём суть и ошибочность социального дарвинизма?
14. Как понимал человеческие потребности З. Фрейд?
15. Как объясняется место человека в мире современной синтетической теорией эволюции?
16. Какова концепция человека и пути развития цивилизации в русском космизме?
17. Что такое биосфера и ноосфера?
18. В чём суть антропного принципа?
19. Какова концепция человека в экзистенциализме, с какими главными проблемами он сталкивается в современном мире?



20. В чём состоят главные идеи гуманистического психоанализа Э. Фромма?

Тема 4. Классификация и виды потребностей в рамках философского подхода

1. В чём различие биологических и социальных потребностей?
2. Как взаимосвязаны материальные и духовные потребности?
3. Могут ли духовные потребности развиваться независимо от материальных?
4. Что такое общественные потребности и каковы механизмы их связи с индивидуальными?
5. Что такое дефицитарные и бытийные потребности?
6. Как изменяются творческие потребности в постиндустриальном обществе?
7. Что такое способности и как они связаны с потребностями?
8. Каковы механизмы влияния системы ценностей на потребности и способности?

Тема 5. Экономические потребности и блага: классификации и виды

1. Назовите основные подходы к классификации экономических потребностей.
2. Охарактеризуйте виды экономических потребностей.
3. Какие существуют типы потребления?
4. Что такое благо?
5. Охарактеризуйте виды экономических благ.
6. Какими путями можно создать спрос на основе потребностей?
7. В чём особенности потребления доиндустриального общества?
8. Каковы особенности потребления в индустриальном обществе?
9. Каковы особенности развития потребностей в «обществе массового потребления»?
10. Каковы особенности потребления в постиндустриальном обществе?

11. Как исторически развивалось потребление в России и в СССР?
12. В чем особенности удовлетворения потребностей в условиях развивающегося рынка?
13. Какая существует связь между поведением потребителей и спросом?

Тема 6. Классификация и виды потребностей человека в социально-психологическом аспекте

1. Охарактеризуйте составные компоненты психологических теорий личности.
2. Дайте характеристику основных положений, касающихся природы человека и рассматриваемых психологическими теориями личности.
3. Проследите взгляды на человека и его потребности с позиции Психодинамической теории личности З. Фрейда.
4. Раскройте подходы к человеку и его потребностям в Индивидуальной теории личности А. Адлера.
5. Осветите взгляды аналитической теории К.Г. Юнга на человека и его потребности.
6. Охарактеризуйте взгляды на человека в Эго-психологии.
7. Раскройте подходы Э. Фромма к пониманию человека.
8. Охарактеризуйте типологию социальных характеров по Э. Фромму.
9. Осветите подходы к пониманию человека и его потребностей в Социокультурной теории личности К. Хорни.
10. Приведите характеристику поведенческих стратегий по К. Хорни.
11. Приведите классификацию невротических потребностей по К. Хорни.
12. Охарактеризуйте социально-когнитивное направление в теории личности.
13. Приведите категории потребностей по Дж. Роттеру.
14. Охарактеризуйте компоненты потребностей: потенциал и ценности.
15. Гуманистическая теория личности А. Маслоу. Основные принципы.
16. Осветите понятие о мотивации и иерархии потребностей у А. Маслоу.
17. Дайте характеристику дефицитарным мотивам и мотивам роста по А. Маслоу.

18. Охарактеризуйте мета потребности по А. Маслоу.

#### Тема 7. Сервисная деятельность в современной экономике

1. Назовите предпосылки возникновения и развития экономики услуг и сервисной деятельности.
2. Охарактеризуйте сервисную деятельность, ее задачи.
3. Назовите виды, формы и методы сервисной деятельности.
4. Дайте характеристику сферы услуг. Понятие услуги.
5. Приведите классификацию услуг:
  - по специфике содержания;
  - по формам оказания услуг;
  - по способу оплаты;
  - по видам потребления.
6. Проследите соотношение основных классов и сфер услуг.
7. Охарактеризуйте черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг.
8. Дайте характеристику понятиям: сервис и сервисное обслуживание.
9. Дайте характеристику видов сервиса.

#### Тема 8. «Контактная зона» и организация процесса обслуживания

1. Раскройте понятие «контактная зона».
2. Назовите виды и составляющие контактной зоны.
3. Охарактеризуйте пространство контактной зоны.
4. Перечислите типы темперамента клиента и работника сферы услуг.
5. Дайте характеристику моделей поведения потребителя.
6. Какие этапы совершения заказа выделяют?
7. Охарактеризуйте культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
8. Назовите факторы, влияющие на принятие решения клиентом.

9. Перечислите задачи работника сферы услуг на пути продвижения товара и удовлетворения потребностей клиента.
10. Какая тактика обслуживания используется на этапах совершения заказа?
11. Дайте характеристику соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.
12. Поясните, чем отличаются поведенческие стратегии в процессе осуществления покупок различных типов потребителей: когнитивный, независимый, новатор.

### Тема 9. Эффективность и качество сервисной деятельности

1. Дайте понятие культуры сервиса.
2. Охарактеризуйте культуру сервиса. Соотношение психологического своеобразия и особенностей взаимодействия работника сервисной сферы и клиента.
3. Охарактеризуйте существующие подходы к пониманию эффективности.
4. В чем заключается оценка эффективности сервисной деятельности?
5. Дайте характеристику экономическим параметрам сервиса.
6. Охарактеризуйте показатели уровня сервиса, параметры ассортимента услуг.
7. Назовите модели качества обслуживания.
8. Охарактеризуйте сервис с учетом параметров стабильности и четкости обслуживания.
9. Проанализируйте критерии и показатели качества сервиса.
10. Укажите правила эффективного сервиса.

### 6.9. Глоссарий

**Абстракция** (от лат. abstraction - отвлечение) – метод научного исследования, основанный на том, что при изучении некоторого явления, процесса не учитываются его несущественные стороны и признаки; это позволяет упрощать картину изучаемого явления и рассматривать его как бы в чистом виде.

**Аксиология** – учение о ценностях и идеалах.

**Анимизм** (от лат. anima, animus – душа, дух) – вера в существование душ и духов, т.е. фантастических, сверхъестественных, сверхчувственных образов, которые в религиозном сознании представляются действующими в мёртвой и живой природе агентами, управляющими всеми предметами и явлениями материального мира, включая человека.

**Антропология** (от антропо... и ...логия) – наука о происхождении и эволюции человека, образовании человеческих рас и о нормальных вариациях физического строения человека.

**Апологеты** (от греч. apologeomai – защищаю) – собирательное название раннехристианских писателей, главным образом 2-3 вв. (период гонения на христиан со стороны римских властей), защищавших принципы христианства от критики нехристианских философов (иудеев и язычников).

**Бихевиоризм** (от англ. behaviour – поведение) – ведущее направление в американской психологии, оказавшее значительное влияние на все дисциплины, связанные с изучением человека. В основе Б. лежит понимание поведения человека и животных как совокупности двигательных и сводимых к ним вербальных и эмоциональных ответов (реакций) на воздействия (стимулы) внешней среды.

**Витализм** (лат. vis vitalis - жизненная сила) – учение, согласно которому в живых существах, в том числе и в *человеке*, имеется особая жизненная сила, от которой зависят все проявления жизни.

**Гедонизм** (от греч. hedone – удовольствие) – этическая позиция, утверждающая наслаждение, удовольствие как высшее благо и критерий человеческого поведения и сводящая к ним всё многообразие моральных требований. Стремление к наслаждению в Г. рассматривается как основное движущее начало человека, заложенное в него природой и предопределяющее все его действия, что делает Г. разновидностью антропологического натурализма. Как нормативный принцип Г. противоположен аскетизму.

**Гендерная роль** – внешние проявления модели поведения и отношений, которые позволяют другим людям судить о степени принадлежности к.-л. к мужскому или женскому полу.

**Генезис** (от греч. genesis – происхождение) – происхождение, возникновение; в более широком смысле – зарождение и последующий процесс развития, приведший к определённому состоянию, виду, явлению; философская категория, выражающая возникновение, происхождение, становление развивающегося явления. Первоначально категория Г. применялась к представлениям о происхождении природы, бытия.

**Генетика** (от греч. genesis – происхождение) – наука о законах наследственности и изменчивости организмов. Важнейшая задача генетики – разработка методов управления наследственностью и наследственной изменчивостью для получения нужных человеку форм организмов или в целях управления их индивидуальным развитием.

**Глобализация** (от франц. global – всеобщий, от лат. globus – земной шар) – процесс универсализации, становления единых для всей планеты Земля структур, связей и отношений в различных сферах жизни общества.

**Гуманизм** – совокупность взглядов, выражающих уважение достоинства и прав человека, его ценность как личности, заботу о благе людей.

**Деперсонализация** – изменение самосознание личности, связанное с ощущением потери своего Я, восприятием себя как чужого.

**Детерминанта** – причина, предшествующее условие, которое приводит к некоторому определённому результату.

**Деятельность** – специфически человеческая форма активного отношения к окружающему миру, содержание которой составляет его целесообразное изменение.

**Доминирование** (от лат «управление») – в широком смысле отношения, при которых какой-то предмет, или кто-то, или что-то контролирует другой.

**Душа** (лат. anima) – понятие, которое выражает индивидуальное своеобразие внутреннего мира человека, способность к переживанию и сопереживанию.

**Игра** - особая деятельность, смыслом которой является не практический результат, а самореализация, выходящая за рамки *обыденного бытия человека*.

**Идентичность** - (лат. *identificare* - отождествлять, позднелат. *identifico* - отождествляю) – в *философской антропологии, психологии и психоанализе* понятие, обозначающее глубинное единство *человека* с самим собой, другим человеком или общностью людей.

**Идеология** – система воззрений *личности* и окружающей ее группы, которые обладают политической и экономической властью и стремятся оправдать и укрепить эту власть в *обыденном сознании и бытии*.

**Иерархия** (греч. *hierarchia*, от *hieros* – священный и *arche* – власть) – расположение частей или элементов целого в порядке от высшего к низшему.

**Индивид** – единичный представитель человеческого рода, отдельно взятый человек безотносительно к его реальным антропологическим и социальным особенностям.

**Индивидуальность** – свойство личности, характеризующее то специфическое, что отличает одного человека от другого, включая как биологические, так и социально-психологические особенности.

**Интеграция** (от лат. *integration* - восстановление, восполнение, от *integer* – целый) – понятие теории систем, означающее состояние связанности отдельных дифференцированных частей в целое, а также процесс, ведущий к такому состоянию. Очень общее значение: процесс координирования и объединения несоизмеримых элементов в целое.

**Интерес** (от лат. *interest* – имеет значение, важно ) – осознанная потребность, реальная причина действий, свершений, стоящая за непосредственными побуждениями – мотивами, помыслами и т.д. человека.

**Интроверт** – человек, сосредоточенный на своём внутреннем мире, замкнутый, необщительный.

**Иррационализм** (лат «неразумный») – философское направление, отрицающее возможности разума в процессе познания и признающее основным методом познания чувство, интуицию, мистическое откровение.

**Иррациональный** – не выразимый в логических понятиях, недоступный рассудочному мышлению, противоречащий логике.

**Искусство** – форма общественного сознания, призванная удовлетворять потребность человека в красоте в форме художественного образа; практически-духовное освоение мира в системе координат «прекрасное – безобразное».

**Когнитивистика** – название группы дисциплин, изучающих человеческое мышление. Общий термин, включающий множество ранее несопоставимых подходов, таких, как когнитивная психология, гносеология, лингвистика, компьютерные науки, теории искусственного интеллекта, математика и нейропсихология.

**Классификация** (от лат. *classis* – разряд, класс и *facio* – делаю, раскладываю) – система соподчинённых понятий (классов объектов) какой-либо области знания или деятельности человека, часто представляемая в виде различных по форме схем (таблиц) и используемая как средство для установления связей между этими понятиями или классами объектов, а также для точной ориентировки в многообразии понятий или соответствующих объектов.

**Конфликт** — это ситуация, которая возникает в условиях противоположного действия двух или более мотивов.

**Конформизм** (от позднелат. *conformis* – подобный, сообразный) – приспособленчество, пассивное принятие существующего порядка вещей, господствующих мнений и т.д. К. означает отсутствие собственной позиции, беспринципное и некритическое следование любому образцу, обладающему наибольшей силой давления (мнения большинства, признанный авторитет, традиция и т.п.).

**Культура** – система основных способов жизнедеятельности социального субъекта, включая материальные и духовные ценности как результаты этой жизнедеятельности.

**Кумулятивность** (лат. «собираю, накапливаю») – способность человеческого мозга к увеличению, накоплению информации.



**Личность** – социально-психологическая характеристика человека, отражающая особенности его сознания и характер его общественной деятельности.

**Любовь** – глубочайшее ощущение полноты личностного бытия и переживания целостности в соединении с другой личностью, миром и Абсолютом.

**Маргинальность** (лат. *margo* – кромка, грань) – феномен человеческого бытия, суть которого есть отчуждение личности как от самой себя, так и от окружающего мира посредством переосмысления и преобразования природы нормы, ценности, идентичности, стереотипов и т.д.

**Ментальность** (от лат. *mens* – ум, мышление, образ мыслей, душевный склад) – духовная и душевная настроенность личности или общества, которая определяет мировоззрение и мироотношение и обуславливает единство культурных традиций.

**Механицизм** – односторонний метод познания и миропонимания, основывающийся на представлении, будто механическая форма движения есть единственно объективная. В широком смысле – метод «сведения» сложных явлений к их более простым составляющим, метод разложения целого на части, неспецифичные для данного целого (на биологические отношения, когда речь идёт о социальных явлениях, на физико-химические, когда речь идёт о биологии, и т.д.).

**Мир** – философская категория, обозначающая *бытие*, которое характеризуется самодостаточностью, определенностью и завершенностью, пребывая как вне, так и внутри человека, и являясь результатом познавательной и творческой активности.

**Мировоззрение** – система обыденных представления, научных, религиозных, нравственно-этических, художественно-эстетических и политико-правовых взглядов человека на мир, отрефлексированных на основе философии.

**Мораль** (от лат. *moralis* – нравственный, от *mores* – обычаи, нравы, поведение) – форма общественного сознания, призванная удовлетворять потребность человека в ориентации между добром и злом.

**Мотивация** (побуждения) – в биологии, активные состояния мозговых структур, побуждающие высших животных и человека совершать наследственно закрепленные или приобретенные опытом действия, направленные на удовлетворение индивидуальных (голод, жажда и др.) или групповых (забота о потомстве и др.) потребностей.

**Нужда** – испытываемый человеком недостаток в чем-либо необходимом.

**Обмен** – процесс обретения индивидуумами и группами необходимого и желаемого посредством создания и обмена продуктов и полезных ценностей с другими индивидуумами и группами.

**Объект** (от позднелат. *objectum* – предмет, от лат. *objicio* – бросаю вперед, противопоставляю) – то, что противостоит субъекту в его предметно-практической и познавательной деятельности. Объектами становятся те существующие независимо от человека и его сознания вещи, которые включаются в человеческую деятельность.

**Палеолит** – древний каменный век, первая из двух основных эпох каменного века; эпоха существования ископаемого человека, а также ископаемых, ныне вымерших видов животных.

**Побуждение** – внешнее действие, которое приводит к мотивированному поведению.

**Поведение** – более или менее организованная деятельность, которая связывает организм с окружающей, средой.

**Поведение потребителей** – это деятельность, непосредственно вовлеченная в обретение, потребление и избавление от продуктов, услуг, идей, включая процессы решений, предшествующие этой деятельности и следующие за ней.

**Потребление** – это обретение и использование продуктов, услуг, идей.

**Прогностика** (от греч. *prognosis* – предвидение, предсказание) – в широком значении – теория и практика прогнозирования, в узком – наука о законах и способах разработки прогнозов. Термин «П.» получил распространение с середины 1960-х гг., когда появились первые специальные научные

исследования по теоретическим проблемам конкретного прогнозирования социальных явлений.

**Парадигма** (от греч. *paradeigma* – пример, образец) – теория, принятая за основу дальнейших изысканий.

**Расогенез** – происхождение и развитие человеческих рас.

**Рекреация** (от польск. *rekreacja* – отдых, от лат. *recreation* – восстановление) – 1) праздники, каникулы; 2) отдых, восстановление сил человека, израсходованных в процессе труда.

**Религия** (от лат. *religio* – благочестие, набожность, святыня, предмет культа) – форма общественного сознания, призванная удовлетворить потребность человека в общении с Богом.

**Рефлексия** (от позднелат. *reflexio* – форма теоретической деятельности человека, направленная на осмысление своих собственных действий и их законов; деятельность самопознания, раскрывающая специфику духовного мира человека.

**Ролевая игра** – разновидность игры, особая деятельность, основанная на вживании в роль и создании альтернативной реальности.

**Роль** – совокупность образцов культуры, которые ассоциируются с данной социальной позицией в обществе (статусом), или совокупность способов поведения, которого ожидают от индивидуума в данной жизненной ситуации.

**Свобода** – понятие, характеризующее сущность и существование человека с точки зрения возможности мыслить и поступать в соответствии со своими представлениями и желаниями, а не вследствие внутреннего или внешнего принуждения.

**Сервис** (англ. *service* – служба) – бытовое обслуживание населения, сфера производства услуг, направленная на удовлетворение широкого спектра потребностей.

**Синергетика** – научное направление, изучающее связи между элементами структуры, которые образуются в открытых системах (биол., физико-хим. и др.).

**Совесьть** – феномен самосознания человека, выражающий высшую форму способности личности к моральному самоконтролю.

**Солипсизм** от лат. solus – единственный и ipse – сам), 1) крайняя форма субъективного идеализма, признающая несомненную реальность только сознающего субъекта и объявляющая всё остальное существующим лишь в его сознании. 2) В этич. смысле – крайний эгоизм, эгоцентризм.

**Софистика** (от греч. sophistike – умение хитро вести прения) – 1) философское течение в Древне Греции, созданное софистами; 2) рассуждение, основанное на преднамеренном нарушении законов логики, на употреблении ложных доводов.

**Социализация** – процесс интеграции индивида в общество, в результате которого им приобретаются различные социальные роли и функции, усваиваются элементы культуры, нормы и ценности; процесс формирования личности.

**Социальная сфера** (общность) – область жизнедеятельности человеческого общества, в которой реализуется социальная политика государства путём распределения материальных и духовных благ, обеспечения прогресса всех сторон общественной жизни, улучшения положения человека.

**Социум** – устойчивая социальная общность, характеризуемая множеством условий жизнедеятельности людей и общностью культуры.

**Статус** – категория социологии, обозначающая место, которое личность занимает в социальной системе, связанные с ним права, обязанности (роли) и определенные оценки (престиж и уважение).

**Стереотип** – установленный способ восприятия и оценки поведения, который формируется в течение длительного (развитие народов и рас) или кратковременного периода в повседневной жизни (например, привычка бриться, чистить зубы, водить автомобиль и т.п.).

**Стимул** – понятие, которое в психологии означает внешний или внутренний импульс, потенциально вызывающий реакцию у человека.

**Сублимация** – в психологии психический процесс преобразования и переключения энергии аффективных влечений на цели социальной

деятельности и культурного творчества. В социальной психологии С. связывается с процессами социализации.

**Субмисивность** – способность подчиниться, уступить социальному или иному давлению.

**Счастье** – чувство глубокого наслаждения, состояние удовлетворенности человека своей жизнью, ее смыслом, целью и достигнутыми результатами.

**Теософия** (от греч. theos – бог и sophia – мудрость, знание) – в широком смысле мистическое богопознание.

**Тотемизм** – комплекс верований мифов, обрядов и обычаев родоплеменного общества, связанных с представлением о сверхъестественном родстве между определёнными группами людей и так называемыми тотемами – видами животных и растений (реже – явлениями природы и неодушевлёнными предметами).

**Фетишизм** – религиозное поклонение материальным предметам – фетишам, которым приписываются сверхъестественные свойства.

**Философия** – форма общественного сознания, призванная удовлетворять потребность человека в свободном формировании своего мировоззрения, выражающего индивидуальность человеческой личности.

**Формация общественно-экономическая** – исторически определённый тип общества, представляющий собой особую ступень в его развитии; занимает центральное место в историческом материализме.

**Фрустрация** (от лат. frustration – обман, тщетное ожидание, расстройство, разрушение (планов, замыслов), frustror – обманываю, делаю тщетным, расстраиваю) – психологическое состояние гнетущего напряжения, тревожности, чувства безысходности и отчаяния; возникает в ситуации, которая воспринимается личностью как неотвратимая угроза достижению значимой для неё цели, реализации той или иной её потребности.

**Футурология** (от лат. futurum – будущее и ...логия) – в широком значении – совокупность представлений о будущем Земли и человечества, в узком –

область научных знаний, охватывающая перспективы социальных процессов, синоним прогнозирования и прогностики.

**Ценность** – понятие, обозначающее высокую меру значимости того или иного явления человеческого бытия и, одновременно, само это явление.

**Человек** – био-психо-социальное существо, обладающее сознанием и способностью преобразовывать окружающий мир.

**Человеческая природа** – совокупность устойчивых, неизменных черт, общих задатков и свойств, выражающих особенности человека как живого существа и присущих человеку разумному во все времена независимо от биологической эволюции и исторического процесса.

**Человечность** – качество личности, означающее деятельное сопереживание по отношению к существам своего и других видов.

**Эгоизм** – мировоззренческий принцип, согласно которому главной жизненной ценностью являются интересы и потребности отдельного человека.

**Эгоцентризм** (от лат. ego – я и центр) – отношение к миру, характеризующееся сосредоточенностью на своём индивидуальном «Я»; крайняя форма эгоизма. В философии эгоцентрическая позиция к солипсизму, в этике – к индивидуализму.

**Эйфория** (от греч. euphoria) – повышенное, радостное настроение, чувство удовольствия, благополучия, не соответствующее объективным обстоятельствам.

**Эклектика** (эклектизм, эклектицизм) (от греч. eklektikos – способный выбирать, выбирающий) – соединение разнородных взглядов, идей и теорий.

**Эмпиризм** (от греч. emperia – опыт) – направление в теории познания, признающее чувственный опыт единственным источником знания. В противоположность рационализму, сводит рациональную познавательную деятельность к разного рода комбинациям того материала, который даётся в опыте.

**Этнофор** – человек, принадлежащий к определённой этнической группе, народности, обладающий своими неповторимыми индивидуальными

особенностями, но вместе с тем несущий в себе некоторые основные черты, характеризующие народность как целое.

### 6.10. Требования к рейтинг-контролю

Итогом изучения дисциплины является экзамен. Успешность изучения курса оценивается суммой набранных за все виды учебной работы баллов из 100 возможных. Для сдачи экзамена необходимо набрать не менее 40 баллов.

При определении общего количества баллов за изучение курса учитываются две составляющие: первая – баллы, начисляемые за работу студента в течение семестра (текущий и рейтинговый контроль); вторая – баллы, начисляемые по результатам экзамена (промежуточная аттестация).

Элементами оценивания работы студента в течение семестра являются:

- активность студента на семинарских занятиях и качество его ответов (выступлений);
- выполнение индивидуальных творческих заданий;
- результаты рейтингового контроля (модуль 1 – тестирование, модуль 2 – контрольная работа).

#### Балльная структура оценки

Распределение баллов по видам контроля	Итоговая аттестация по дисциплине - экзамен – 100 баллов
Текущий и рейтинговый контроль	60 баллов
Промежуточный контроль	40 баллов
Распределение баллов по модулям	1 модуль – 30 баллов 2 модуль – 30 баллов
Отработка студентом пропущенных мероприятий рейтингового контроля	Разрешается деканатом только по уважительной причине
Условия выставления экзамена по итогам текущего и рейтингового контроля	"удовлетворительно" - выставляется по желанию студента, набравшего 40-54 балла "хорошо" - выставляется студенту,

	набравшему 55 - 60 баллов, с добавлением премиальных 15 баллов "отлично" - студент обязан сдавать экзамен
Шкала пересчета рейтинговых баллов в пятибалльную шкалу	Менее 40 - "неудовлетворительно" 40 - 69 - "удовлетворительно" 70 - 84 - "хорошо" 85 - 100 - "отлично"
Пересдача экзамена	Осуществляется в соответствии с Положением о промежуточной аттестации (экзаменах и зачетах) студентов и аспирантов ТвГУ

## VII. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Корпус № 1 (г. Тверь, ул. Трехсвятская, 16,31), ауд. 202 (кафедра социально-культурного сервиса);</p> <p>ауд. 113 (Информационно-образовательный центр «Русский музей: виртуальный филиал»: Лаборатория по музейно-экскурсионному проектированию)</p>	<p>Парты, стулья, доска (переносная), экран, компьютер и проектор</p>	
<p>Корпус №1 (г. Тверь, ул. Трехсвятская, 16/31), Ауд. 210 (компьютерный класс:</p>	<p>Портативные компьютеры, клавиатуры, компьютерные</p>	<p>Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian б</p>



<p>лаборатория по бронированию и резервированию, Аудитория для самостоятельной работы, Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования)</p>	<p>мыши, ноутбук и проектор (переносной), стулья, компьютерные столы, доска</p>	<p>Google Chrome б Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows антивирус Microsoft Office – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017; Microsoft Office профессиональный плюс 2013 – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 Microsoft Windows 10 Enterprise</p>
---	---	---

### VIII. Сведения об обновлении рабочей программы дисциплины

№п.п.	Обновленный раздел рабочей программы дисциплины	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1.	Раздел III. Образовательные технологии	Возможность освоение дисциплины с применением ЭО и ДОТ	Протокол №1 заседания кафедры от 31.08.2020 г.
2.			