# Департамент образования города Москвы

# Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение города Москвы

# Колледж автомобильного транспорта № 9

**ВОПРОСЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ РАБОТЫ**

по дисциплине:

ОП.09. «Сервисология»

для специальности 43.02.06 «Сервис на транспорте (автомобильном транспорте)»

Разработала: Тимофеева Л.В.

Москва

2014

**ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ**

**Тема 1. Основные понятия теории потребностей (4 часа)**

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?

Литература:

1. Блэкуэлл Д., Миниард П., Энджел Дж. Поведение потребителей. 9-е изд. СПб.,

2002.

2. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. СПб., 2003.

3. Маслоу А. Мотивация и личность 3-е изд. СПб., 2003.

4. Михайлов Н.Н. Социализм и разумные потребности личности. М., 1982.

5. Орлов С.В. Человек и его потребности. СПб., 2006.

6. Фетискин В.В. Потребности. Деятельность. Личность. Социально- философское

исследование. М., 2001.

7. Шиповская Л.П. Человек и его потребности. М., 2008.

**Тема 2. Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли (6 часов)**

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?

Литература:

1. Вернадский В.И. Живое вещество и биосфера. М., 1994.

2. Гегель Г. Философия права. М.;Л., 1934.

4. Камю А. Творчество и свобода. М., 1990.

5. Маслоу А. Мотивация и личность. 3-е изд. СПб., 2003.

6. Масон В.М. Первые цивилизации. Л., 1989.

**Тема 3. Концепция потребностей в философии (4 часа)**

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?

Литература:

1. Буева Л.П. Человек, деятельность, общение. М., 1978.

2. Дубинин Н.П. Человек и его место в истории жизни // Биология человека и

социальный прогресс. Пермь, 1982.

3. Ершов П.М. Потребности человека. М., 1990.

**Тема 4. Экономический анализ человеческих потребностей (4 часа)**

1. Какие существуют типы потребления?

2. Что такое благо?

3. Какими путями можно создать спрос на основе потребностей?

4. В чём особенности потребления доиндустриального общества?

5. Каковы особенности потребления в индустриальном обществе?

6. Каковы особенности развития потребностей в «обществе массового потребления»?

7. Каковы особенности потребления в постиндустриальном обществе?

8. Как исторически развивалось потребление в России и в СССР?

9. В чём особенности потребления в современной России и как они сказываются на развитии сервиса?

10. Как влияют на потребление и развитие сервисной деятельности природно-климатические условия России?

11. Каковы основы стратегии потребительского поведения в условиях российских

реформ 80 – 90-х гг. ХХ в.?

12. Как влияют на потребление и сервисную деятельность религиозные традиции России,

Литература:

1. Блэкуэлл Д., Миниард П., Энджел Дж. Поведение потребтелей. 9-е изд. СПб., 2002.

2. Бэлл Д. Грядущее постиндустриальое общество. Опыт социального

прогнозирования. М., 1990.

3. Гужева Е.Г. Макроэкономика. Теории потребления. СПб., 2010.

Основные характеристики сервиса как сферы услуг

Сфера сервиса как потребность в особом взаимодействии людей. Структура сервисной деятельности и удовлетворение потребностей. Классификация услуг населению. Методы сервисной деятельности. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя. Потребитель и культура обслуживания. Критерии оценки качества услуг.

Туристический сервис и его формы

Возникновение и становление туризма. Основные особенности туризма. Классификация туризма. Туристическая мотивация. Факторы, влияющие на выбор вида отдыха.

Гостиничный сервис и его особенности

История возникновения гостиничного дела. Гостиничное дело в России. Структура гостинично-туристического сервиса. Классификация гостиниц. Внутренняя структура гостиницы. Структура гостиничного сервиса.

Ресторанный сервис и его специфика

Классификация ресторанов. Менеджмент ресторана. Особенности организации работы ресторана. Основы производственной деятельности ресторана. Основные принципы организации банкетов.

Рынок автосервисных услуг и его особенности

Виды автосервисных предприятий. Категории станций технического обслуживания (СТО). Факторы, влияющие на выбор автосервиса клиентом. Классификация и состав автосервиса. Услуга проката автомобилей. Автомобильный туризм. Развитие автосервиса в России.