

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ  
КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

# **СЕРВИСОЛОГИЯ**

## **Рабочая программа дисциплины**

по направлению подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Находка 2016

Рабочая программа дисциплины «Сервисология» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль подготовки «Социокультурный сервис» и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367)

Составитель: Соломонова Л.В., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июля 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_



Шумейко М.В.

## 1 Цель и задачи освоения дисциплины (модуля)

Целями освоения дисциплины «Сервисология» являются формирование у студентов системы знаний по общим тенденциям развития сервисной деятельности в различных экономических системах; систематизация методологических принципов при анализе потребностей человека и их типологии; определение методов решения типовых проблем в сфере услуг; использование имеющегося опыта (отечественного и зарубежного) при анализе системы ценностей человека и ее динамики; овладеть концепцией и методологией системного подхода к управлению сервисной деятельностью; знать содержания основных процессов, составляющих предмет «Сервисология», типовых задач управления в сфере услуг и методов их решения; научиться определять основные параметры наиболее распространенных систем сферы услуг; использовать основные методы анализа сферы услуг, особенности ее функционирования в будущей профессиональной деятельности.

## 2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине, являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом. Перечень компетенций, формируемых в результате изучения дисциплины, приведен в таблице 1.

Таблица 1 - Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Компетенции	Название компетенции	Знания/Умения/Владение	
43.03.01 Сервис (Б-СС)	ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	Знания	основы профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенности продвижения услуг, теорию массового обслуживания, риторiku
			Умения	определять оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса на основе социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг
			Владение	методиками диагностирования поведения и методами формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе, навыками делового общения и психодиагностики

## 3 Место дисциплины (модуля) в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Сервисология» изучается как дисциплина базовой части Блока 1. Дисциплина «Сервисология» имеет логическую и содержательно-методическую связь с дисциплинами

психологией, а также введением в профессию. Требования к входным знаниям, умениям и готовностям обучающихся: студент должен знать закономерности развития природы, общества, мышления; уметь анализировать и оценивать события и процессы; владеть культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентироваться в ценностях бытия, жизни, культуры. Освоение дисциплины «Сервисология» как предшествующей необходимо для изучения следующих дисциплин: «Сервисная деятельность», «Психодиагностика», «Психологический практикум».

#### 4 Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, самостоятельную работу по всем формам обучения, приведен в таблице 2.

**Таблица 2 - Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет:**

Сокращенное название ОПОП	Форма обучения	Индекс	Семестр	Трудоемкость		Аттестация
				(З.Е.)	часов (всего/лек./практик)	
Б-СС	ОФО	Б.1.Б.15	3	3	108/34/34	А1, А2, ЛЗ, СЗ, СРС, ИЗ,Э

#### 5 Структура и содержание дисциплины (модуля)

##### 5.1 Структура дисциплины (модуля)

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.

**Таблица 3 – Структура дисциплины**

№	Темы дисциплины	Вид занятий	Объем час	СРС
Раздел 1	1.1 Библиотечно-информационная компетентность	Лекция	1	
		Практика	2	
Раздел 2	2.1 Тема Введение в предмет. Предмет и задачи сервисологии. Человек как смысловая модель мира	Лекция	2	5
		Практика	4	
	2.2 Тема Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей.	Лекция	2	5
		Практика	4	
	2.3 Тема Философская антропология и современные науки о человеке. Проблема человеческого бытия	Лекция	2	5
		Практика	4	
	2.4 Тема Человек как индивид и личность	Лекция	2	5
		Практика	4	
	2.5 Тема Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека	Лекция	2	5
		Практика	4	
	2.6 Тема Психодинамическое направление теории личности и потребности человека. Потребности как реализация человеческих влечений. Индивидуальная теория личности А. Адлера. Стремление к превосходству как мотивация активности человека	Лекция	2	5
		Практика	4	

2.7 Тема Аналитическая теория личности К.Г. Юнга. Эго психология Э. Эриксона	Лекция	2	5
	Практика	4	
2.8 Тема Гуманистическая теория личности Э. Фромма. Экзистенциальные потребности человека	Лекция	2	
	Практика	4	
2.9 Тема Социокультурная теория личности К. Хорни	Лекция	2	4
	Практика		
2.10 Тема Диспозициональное направление в теории личности	Лекция	2	
	Практика		
2.11 Тема Социально-когнитивное направление в теории личности (Д. Роттер)	Лекция	2	
	Практика		
2.12 Тема Гуманистическая теория личности А. Маслоу	Лекция	2	
	Практика		
2.13 Тема Направленность личности	Лекция	2	
	Практика		
2.14 Тема Содержание понятия потребности. Классификация	Лекция	2	
	Практика		
2.15 Тема Сервисная деятельность и ее профессиональная сущность.	Лекция	2	
	Практика		
2.16 Тема Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя.	Лекция	2	
	Практика		
2.17 Тема Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей	Лекция	2	
	Практика		

## 5.2 Содержание дисциплины (модуля)

### Темы лекций

#### Раздел 1 Библиотечно-информационная компетентность

##### Тема 1 Библиотечно-информационная компетентность.

Работа с электронными носителями, медиа-ресурсами. Работа с полнотекстовыми базами данных. Работа с источниками.

#### Раздел 2

##### Тема 1 Введение в предмет. Предмет и задачи сервисологии. Человек как смысловая модель мира

В лекции дается понятие о сервисе, предмете и объекте исследования дисциплины. Прослеживается развитие представлений о человеке в философской антропологии. Отмечается проблема уникальности человека, роль философии в комплексном изучении человека.

##### Тема 2 Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей

В лекции дается понятие о человеке, рассматривается структурная характеристика подходов к сущности человека.

Прослеживается взгляд на человека и его потребности в исторической ретроспективе:

Философы древнего мира и Средневековья о человеческих потребностях (Гераклит, Демокрит, Ксенофонт, Аристотель, Платон, Сократ, Протагор, Эпикур, гедонизм Аристипа, антигедонизм Сенеки). Древнеиндийская философия (Веды и Упанишады), философия древнего Китая (Конфуций).

Средневековые философы – теологи Августин, Фома Аквинский.

Философы Нового Времени и мыслители Просвещения о природе и сущности потребностей. Новое Время (Ф. Бэкон, Т. Гоббс, этическое учение Д. Локка). Просветители второй половины 18 века (Монтескье, Вольтер, Руссо, Гольбах).

Буржуазная классическая политэкономия о потребностях и потреблении (А. Смит, Д. Рикардо).

Немецкая классическая философия и вопросы потребностей (И. Кант, идеалистическая философия Гегеля, Людвиг Фейербах: содержание и функции потребностей).

Русские мыслители о потребностях человека (М.В. Ломоносов, Н.Г. Чернышевский и др.).

Рассматриваются конкурирующие установки: теоцентризм, лого-центризм, социоцентризм, антропоцентризм.

### **Тема 3 Философская антропология и современные науки о человеке. Проблема человеческого бытия**

Исследуется уникальность человека, прослеживается роль философии в комплексном изучении человека, рассматривается место человека в иерархии живых существ, дуальность его природы.

Прослеживается единство биологического и социального в человеке, происхождение человека. Дуальность природы человека. Религиозные интерпретации антропогенеза.

Изучается проблема человеческого бытия в современной философии (экзистенциальная антропология, структурная антропология, систематическая антропология, религиозная антропология).

### **Тема 4 Человек как индивид и личность. Нравственная и духовная сущность человека**

Изучается характеристика человека как индивида, как субъекта социальных отношений и сознательной деятельности. Рассматривается человек как личность в процессе игранья ролей и становления своей сущности. Изучается нравственно-духовная сущность человека.

Рассматривается человек в поисках смысла своего существования, в поисках красоты (эстетическое измерение человеческого бытия), в поисках добра (этическое измерение человеческого бытия), в поисках истины.

### **Тема 5 Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека**

Прослеживается взгляд на человека у ряда современных психологов, отмечается многообразие значений понятия личности в психологии. Рассматриваются общие положения понятия.

Исследуются основные компоненты теорий личности (структура, мотивация, развитие, здоровье).

Рассматриваются основные положения, отражающие фундаментальные различия на природу человека у ряда персонологов.

### **Тема 6 Психодинамическое направление теории личности и потребности человека. Потребности как реализация человеческих влечений. Индивидуальная теория личности А. Адлера. Стремление к превосходству как мотивация активности человека**

В лекции рассматривается психоаналитический взгляд на человека, его природу и потребности у З. Фрейда. Теория мотивации личности по З. Фрейду.

Прослеживается взгляд на человека у А. Адлера. Понятие о комплексе неполноценности, жизненном стиле личности, стремлении к превосходству и социальном интересе. Изучаются выделяемые Адлером типологии личности («Реальная компенсация», «Псевдокомпенсация», «Не-нужные», «Пустые делатели добрых дел»), прослеживаются их характеристика и потребности.

### **Тема 7 Аналитическая теория личности К.Г. Юнга. Эго психология Э. Эриксона**

Рассматривается взгляд Юнга и Эриксона на природу человека. Прослеживается типология личности у К.Г. Юнга. Изучается взгляд Юнга на становление человеческой самости, на индивидуацию как по-9 потребность человека в становлении, самосовершенствовании, реализации «Я». Изучается человек как социальное существо у Э. Эриксона, рассматриваются потребности человека в различные возрастные периоды. Прослеживается потребность человека в личностном росте.

### **Тема 8 Гуманистическая теория личности Э. Фромма. Экзистенциальные потребности человека**

Изучается личность как продукт взаимодействия между врожденными потребностями и давлением социальных норм и предписаний.

Исследуются экзистенциальные потребности человека (потребность в установлении связей,

потребность в преодолении, потребность в укорененности, в идентичности, в системе взглядов, ценностей и преданности). Социальные типы характера по Фромму: продуктивные и непродуктивные ориентации характера.

#### **Тема 9 Социокультурная теория личности К. Хорни**

Взгляд К.Хорни на человека в аспекте культурного своеобразия. Базисные потребности человека (потребность в удовлетворении и в безопасности). Десять невротических потребностей человека.

Типология личности у К. Хорни (ориентация на людей – уступчивый тип, ориентация от людей – обособленный тип, ориентация против людей – враждебный тип).

#### **Тема 10 Диспозициональное направление в теории личности**

Изучаются взгляды на человека у Г. Олпорта, Р. Кеттела, Г. Айзенка. Рассматривается потребность человека в личностном росте, исследуется индивид как развивающаяся система.

#### **Тема 11 Социально-когнитивное направление в теории личности (Д. Роттер)**

Рассматривается человек во взаимодействии с другими людьми, в реализации целей.

Изучаются шесть категорий потребностей человека (потребность в признании и компетентности, в защите, в доминировании, в независимости, любви и привязанности, в физическом комфорте). Компоненты потребностей у Роттера.

#### **Тема 12 Гуманистическая теория личности А. Маслоу**

Прослеживаются основные принципы гуманистической психологии. Взгляд А. Маслоу на человека. Мотивация и иерархия потребностей: физиологические потребности, потребность в безопасности и защите, в принадлежности и любви (де-фицитарная и бытийная любовь), потребность в самоуважении и уважении другими людьми, потребность в самоактуализации. Дефицитарная мотивация и мотивация роста. Метапотребности по Маслоу.

#### **Тема 13 Направленность личности**

Изучаются мотивация и мотивы активности человека. Мотивационная сфера и мотивационные свойства личности. Рассматриваются основные взгляды на данные понятия. Прослеживаются установки, идеалы, склонности, привычки человека. Изучаются основные подходы к понятию: потребность. Рассматривается потребность как побудитель активности человека, как нужда, предмет ее удовлетворения, как отсутствие блага, как ценность, как состояние. Потребностные отношения человека.

#### **Тема 14 Содержание понятия потребности. Классификация**

Изучается потребность как системная реакция. Дается определение потребности. Исследуется структурный анализ системы потребностей, основные классификации.

Философская классификация:

Естественные (витальные) потребности. Потребности в пище, жилище, жизненно важные потребности организма, сексуальные потребности.

Материальные потребности. Материальные потребности как основа мотивации. Потребности, доходы и уровень жизни. Планирование материальных потребностей. Качество жизни.

Духовные потребности. Специфика духовных потребностей. Духовность как стремление подняться выше повседневного бытия, преодолеть себя, подняться на новую ступень свободы. Потребность в созерцании природы. Потребность в преодолении границ земного бытия. Способы удовлетворения духовных потребностей.

Социальные потребности. Потребность в общении, самоутверждение в коллективе, в обществе. Потребность в обретении власти.

Разумные потребности.

Возвышенные потребности.

Извращенные потребности.

Информационные потребности.

Рекреационные потребности человека. Представление о рекреационных потребностях. Взаимодействие общественных, групповых и индивидуальных рекреационных потребностей.

#### **Тема 15 Сервисная деятельность и ее профессиональная сущность**

Изучается сфера услуг, дается определение, рассматриваются материальные и нематериальные услуги, прослеживаются особенности нематериальных. Изучается классификация услуг по специфике содержания, по видам труда, по характеру распределения общественных фондов потребления, по видам потребления, по формам обслуживания. Рассматриваются услуги в аспекте их качества, изучается культура сервиса. Прослеживается психологическая культура сервиса, рассматриваются типы темперамента клиента и работника сферы услуг, прослеживаются особенности их взаимодействия.

**Тема 16 Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя**

Прослеживаются особенности рынка сферы услуг, изучаются этапы совершения заказа, факторы, влияющие на принятие решения клиентом. Изучаются социокультурные и психологические факторы, мотивирующие потребителя при принятии решения о покупке товара или услуги. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.

**Тема 17 Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей**

Изучается поведение потребителя в процессе принятия решений. Покупательский спрос. Задачи работника сферы услуг на пути продвижения товара и удовлетворения потребностей клиента. Типология потребителя: когнитивный потребитель, независимый потребитель, потребитель – новатор. Модель процесса потребления.

**5.3 Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии**

Объем курса составляет 144 часа (4 з.е.), из них 51 час аудиторных: 17 часов лекционных и 34 часа практических занятий, кроме того, часть теоретического материала студенты осваивают самостоятельно, а также осваивают ряд психодиагностических методик по анализу мотивационно - потребностной сферы человека.

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 20% аудиторных занятий.

Промежуточная аттестация по курсу – экзамен.

В учебном процессе используются следующие интерактивные формы проведения практических занятий:

- 1) ролевая игра;
- 2) разбор и анализ конкретных ситуаций (case-study);
- 3) тематическая дискуссия;
- 4) работа в малых группах;
- 5) работа с психодиагностическими тестами.

**Таблица 6 - Образовательные технологии**

ОПОП	Семестр/ модуль	Вид занятия, аттестация	Используемые образовательные технологии
Б-СС	3	Лек.	Лекционные занятия проводятся в аудитории, оснащенной мультимедийным оборудованием
		ПЗ, СЗ	Практические занятия проводятся частично в форме семинаров, частично связаны с выполнением практических работ. При этом предусмотрено использование различных форм работы: устный или письменный опрос по материалам лекций, заслушивание докладов по теоретическим вопросам курса, выполнение практических заданий, решение ситуационных задач. На семинарское занятие выносятся теоретические и дискуссионные вопросы по теме практического занятия. Практические занятия проводятся в активной и интерактивной форме, студенты осваивают методы индивидуальной и групповой работы, проводят дискуссии, разбор конкретных ситуаций. На занятиях

		студенты дискутируют в объеме лекционного и изучаемого самостоятельно материала, проводят реферативные сообщения по избранным темам, анализируют результаты психодиагностических методик.
	СРС	Самостоятельная работа включает в себя изучение учебной и научной литературы, знакомство с аудио- и видеоматериалами, работу с электронными базами
	A1/A2	Проводится письменный опрос студентов по заданным темам. Контролируются индивидуальные домашние задания по изучаемым психодиагностическим методикам
	Промежуточная аттестация	Проводится в виде экзамена в форме электронного тестирования с учетом изученного теоретического материала и практических исследований

#### 5.4 Форма текущего контроля

Для студентов в качестве самостоятельной работы предполагается выполнения индивидуальных домашних заданий и контрольных работ.

### 6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

#### 1. Тематика самостоятельных работ

1. Сущность мотива. Мотив как потребность, как цель, как побуждение, как намерение.
2. Мотив как устойчивые свойства (личностные диспозиции).
3. Мотив как состояние.
4. Понимание термина мотивация. Мотивационный процесс.
5. Мотивация, обусловленная потребностями личности.
6. Формы организации мотивационного процесса.
7. Индивидуальные особенности мотивации.
8. Методика диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере.
9. Методика «Ценностные ориентации» М. Рокича.
10. Методика «Диагностика мотивационной структуры личности».
11. Особенности клиентурного общения. Типы клиентов.
12. Экспресс диагностика клиента. Невербальные средства диагностики.
13. Психология манипулирования.
14. Знаки внимания как атрибут сервиса
15. Методика диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере (О.Ф. Потемкиной, М. Рокича).
16. Методика диагностики мотивационной структуры личности (В.Э. Мильман), локуса контроля (Дж. Роттер), особенностей личности в общении (Т. Лири).

#### 2. Самостоятельные психодиагностические методики

##### 2.1. Пример психодиагностической самостоятельной работы: Диагностика мотивационной структуры личности

*Вводные замечания.* В структуре личности работника имеются два вида мотивации: производительная и потребительная. Производительная мотивация детерминирует творческое развитие личности и способствует включению человека в социум. Этот вид ценностей ориентирует человека на будущее, в них предпосылки предметного, содержательного развития, как отдельного индивидуума, так и общества в целом. Производительная мотивация, исходя из ее сути, является созидательной, так как способствует порождению общественно значимых материальных и духовных ценностей. Потребительная мотивация направлена на поддержание жизнедеятельности субъекта и обусловлена его природными потребностями.

Тест выявляет некоторые устойчивые тенденции личности: общую и творческую активность,



7) нужно приобретать больше знаний, разбираться в искусстве, чтобы понять причины и сущность того, что происходит вокруг;

8) нужно стремиться открыть что-то новое, создать, приобрести, добиться успехов в искусстве.

2. *В своем поведении на работе нужно следовать таким принципам:*

1) работа – это вынужденная жизненная необходимость;

2) главное – не допускать конфликтов;

3) нужно стремиться обеспечить себя спокойными удобными условиями;

4) нужно активно стремиться к продвижению по службе;

5) главное – завоевать авторитет и признание;

6) нужно постоянно совершенствоваться в своем деле и сверх обязательных требований работы;

7) в своей работе всегда можно найти интересное, то, что может увлечь;

8) нужно не только увлечься самому, но и увлечь работой других.

3. *Среди моих дел в свободное от работы время большое место занимают следующие:*

1) текущие, домашние;

2) отдых, развлечения;

3) встречи с друзьями;

4) общественные дела;

5) занятия с детьми;

6) учеба, чтение необходимой для работы литературы;

7) хобби;

8) подрабатывание денег.

4. *Среди моих рабочих дел много места занимают следующие:*

1) деловое общение (переговоры, выступления, обсуждения и пр.);

2) личное общение (на темы, не связанные с работой).

3) общественная работа;

4) учеба, повышение квалификации, получение новой информации.

5) работа творческого характера;

6) работа, непосредственно влияющая на заработок (сдельная, дополнительная);

7) работа, связанная с ответственностью перед другими;

8) свободное время, отдых, перекуры.

5. *Если бы мне добавили дополнительный выходной день, я бы, скорее всего, потратил его на то, чтобы:*

1) заниматься текущими домашними делами;

2) отдыхать;

3) развлекаться;

4) заниматься общественной работой;

5) заниматься учебой, получать новые знания;

6) заниматься творческой работой;

7) делать дело, в котором чувствуешь ответственность перед другими;

8) делать дело, дающее возможность заработать.

6. *Если бы у меня была возможность полностью по-своему планировать рабочий день, я бы стал, скорее всего, заниматься:*

1) тем, что составляет мои основные рабочие обязанности;

2) общением с людьми по делам (переговоры, обсуждения и пр.);

3) личным общением (разговорами, не связанными с работой);

4) общественной работой;

5) учебой, получением новых знаний, повышением квалификации;

6) творческой работой;

7) работой, выполняя которую чувствуешь ответственность и пользу;

8) работой, за которую можно получить больше денег.

7. *Я часто разговариваю с друзьями и знакомыми на такие темы:*

- 1) где что можно купить, как хорошо провести время;
- 2) об общих знакомых;
- 3) о том, что вижу и слышу вокруг;
- 4) как добиться успеха в жизни;
- 5) о работе;
- 6) о своих увлечениях (хобби);
- 7) о своих успехах и планах;
- 8) о жизни, книгах, кинофильмах, политике.

8. *Моя работа дает мне, прежде всего:*

- 1) достаточные материальные средства для жизни;
- 2) общение с людьми, дружеские отношения;
- 3) авторитет и уважение окружающих;
- 4) интересные встречи и беседы;
- 5) удовлетворение непосредственно от самой работы;
- 6) чувство своей полезности;
- 7) возможность повышать свой профессиональный уровень;
- 8) возможность продвижения по службе.

9. *Больше всего мне хочется бывать в таком обществе, где:*

- 1) уютно, хорошие развлечения;
- 2) можно обсудить волнующие тебя вопросы;
- 3) тебя уважают, считают авторитетом;
- 4) можно встретиться с нужными людьми, завязать полезные отношения;
- 5) можно приобрести новых друзей;
- 6) бывают известные, заслуженные люди;
- 7) все связано общим делом;
- 8) можно проявить и развить свои способности.

10. *Я хотел бы на работе быть рядом с такими людьми:*

- 1) с которыми можно поговорить на разные темы;
- 2) которым я мог бы передавать свои знания и опыт;
- 3) с которыми можно больше заработать;
- 4) которые имеют авторитет и вес на работе;
- 5) которые могут научить чему-нибудь полезному;
- 6) которые заставляют тебя становиться активнее в работе;
- 7) которые имеют много знаний и интересных идей;
- 8) которые готовы поддержать тебя в разных ситуациях.

11. *К настоящему времени я имею в своей жизни в достаточной степени:*

- 1) материальное благополучие;
- 2) возможность интересно развлекаться;
- 3) хорошие условия жизни;
- 4) хорошую семью;
- 5) возможность интересно проводить время в обществе;
- 6) уважение, признание и благодарность других;
- 7) чувство полезности для других;
- 8) созданное что-то ценное, полезное.

12. *Я думаю, что, занимаясь своей работой, имею в достаточной степени:*

- 1) хорошую зарплату, другие материальные блага;
- 2) хорошие условия для работы;
- 3) хороший коллектив, дружеские взаимоотношения;
- 4) определенные творческие достижения в ней;
- 5) хорошую должность;
- 6) самостоятельность и независимость;

- 7) авторитет и уважение коллег;
- 8) высокий профессиональный уровень.

13. *Больше всего мне нравится, когда:*

- 1) нет насущных забот;
- 2) кругом комфортное, приятное окружение;
- 3) кругом оживление, веселая суета;
- 4) предстоит провести время в веселом обществе;
- 5) испытываю чувство соревнования, риска;
- 6) испытываю чувство активного напряжения и ответственности;
- 7) погружен в свою работу;
- 8) включен в совместную работу с другими.

14. *Когда меня постигает неудача, не получается то, что очень хочу:*

- 1) я расстраиваюсь и долго переживаю;
- 2) стараюсь переключиться на что-нибудь другое, приятное;
- 3) теряюсь, злюсь на себя;
- 4) злюсь на то, что мне помешало;
- 5) стараюсь оставаться спокойным;
- 6) переживаю, когда пройдет первая реакция, и спокойно анализирую то, что произошло;
- 7) стараюсь понять, в чем я был виноват;
- 8) стараюсь понять причины неудачи и исправить положение.

### **3. Индивидуальные домашние задания**

Даются по проводимым психодиагностическим исследованиям.

### **4. Темы реферативных работы**

1. Потребность в общении.
2. Потребность в отдыхе.
- Потребность в любви и принятии.
4. Потребность в одиночестве.
5. Потребность в семье.
6. Потребность в труде.
7. Потребность в самореализации.
8. Потребность в творчестве.
9. Потребность во власти.
10. Потребность в агрессии.
11. Потребность в безопасности.
12. Потребность в творчестве.
13. Потребность в духовном росте.
14. Потребность в самоутверждении.
15. Потребность в познании.
16. Эффективные продажи.
17. Психологические аспекты влияния.
18. Как обаять клиента.
19. Язык подсознания и успешность продаж.
20. Разработка услуг и управление сервисом.
21. Анализ потребностей и тенденций в макросреде:  
– (природная, социокультурная, технологическая, экономическая среда).
22. Покупательские ситуации на бизнес-рынке.
23. Маркетинговые стратегии в сфере обслуживания.

### **Методические рекомендации по организации СРС**

Самостоятельная работа студента включает в себя ряд составляющих:

- 1) освоение теоретического материала, основываясь на учебных пособиях, приведенных в списке основной литературы, и расположенной в хранилище полнотекстовых учебных материалов презентации по данной дисциплине;
- 2) разработку конспектов, реферативных работ и докладов.

### **Методические указания по работе с литературой**

При изучении курса «Сервисология» следует, прежде всего, использовать учебники, учебные пособия, указанные в списке основной и дополнительной литературы. При использовании иной учебной литературы, следует убедиться в актуальности той информации, которая в ней приведена. Прежде всего, необходимо обратить внимание на год выпуска литературы следует использовать литературу не ранее 2005 года издания, предпочтительнее всего 2010 – 2015 года издания как наиболее актуальную.

Начиная работу с литературой, студент должен, прежде всего, записать библиографические данные анализируемого источника с учетом требований стандарта к оформлению списка литературы:

## **7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

Для обеспечения самостоятельной работы студентов разработаны комплекты индивидуальных домашних заданий с решением типовых задач.

## **8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

### **Примерный перечень вопросов к экзамену:**

1. Понятие о человеке в философии и психологии.
2. Сущность человека и его потребностей у Аристотеля, Сенеки, Аристипа, Платона.
3. Представление о человеке в Средние века.
4. Экономические теории потребностей (А. Смит, Д. Рикардо).
5. Взгляды на человека и его потребности в Новое время и эпоху просвещения (Паскаль, Ламетри, Бэкон, Гоббс, Локк, Монтескье, Воль-тер, Руссо, Гольбах).
6. Немецкая классическая философия о человеке и его потребностях (Кант, Гегель, Фейербах).
7. Потребности человека в теориях русских революционных мыслителей (Радищев, Пестель, Ломоносов, Чернышевский и др.).
8. Объект изучения сервисологии – человек в пространстве и времени.
9. Человек как социально-природное существо. Соотношение биологического и социального в человеке.
10. Сущность человека. Понятие о деятельностной сущности человека.
11. Понятие и общие характеристики индивида.
12. Понятие личность, «ролевой веер», исторический ракурс.
13. Личность и индивидуальность. Определение. Соотношение двух понятий.
14. Понятие деятельности. Социально-деятельностная сущность человека.
15. Понятие социальной активности, ее виды.
16. Теории личности о человеке и его потребностях (З.Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм, А. Маслоу).
17. Основные компоненты теорий личности: структура, мотивация, развитие, психическое здоровье, психопатология.
18. Основные положения теорий личности: свобода – детерминизм; гомеостаз – гетеростаз; проактивность – реактивность. Теории Фрейда, Фромма и др. в контексте этих положений.

19. Психодинамическая теория личности З.Фрейда: основные положения, структура личности по Фрейду, взгляд на истоки потребностей.
20. Гуманистическая теория личности Э. Фромма Экзистенциальные потребности человека по Фромму. Продуктивный и непродуктивный типы личности.
21. Концепция человека у К. Хорни, значение детских переживаний в формировании личности и ее потребностей. Десять невротических потребностей личности.
22. Теория личности Роттера: значение потребностей, шесть категорий потребностей.
23. Гуманистическое направление в психологии. Основные положения теории А.Маслоу.
24. Мотивация и иерархия потребностей по А.Маслоу.
25. Бытийные мотивы и основные метапотребности по А. Маслоу.
26. Психологическая культура сервиса. Типология потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента. Особенности взаимодействия.
27. Структура бытового обслуживания. Совершение заказа в сфере услуг. Этапы. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
28. Поведение потребителя в процессе принятия решений. Задачи специалиста сервиса в процессе удовлетворения потребностей.
29. Покупательский процесс. Четыре этапа процесса потребления.
30. Типология потребителя. Когнитивный потребитель и независимый потребитель.
31. Потребители новаторы.
32. Самовосприятие и его влияние на поведение потребителя.
33. Модель поведения потребителя. Внешние факторы.
34. Модель поведения потребителя. Личностные факторы.
35. Основные классификации потребителей.
36. Тип личности и покупательское поведение.
37. Модель поведения потребителя. Психологические факторы.
38. Принципы и правила психологического влияния на потребителя.
39. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.
40. Правила эффективного сервиса.
41. Участники решения о покупке в социально-бытовой сфере.
42. Возражения потребителя и деятельность специалиста по сервису.
43. Основные группы товаров и услуг, производимые в России и в мире.
44. Основные группы товаров и услуг, потребляемые в России и в мире.
45. Экономическое, социальное и культурное значение роста производства и потребления товаров и услуг.
46. Психика человека и ее структура.
47. Способы и механизмы влияния на процесс принятия потребительского решения.

## **9 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

### **а) основная литература**

1. Коноплева Н.А. Сервисология (Человек и его потребности): Учебное пособие/Н.А. Коноплева. Владивосток. Изд-во ВГУЭС, 2015.
2. Коноплев, С.П., Коноплева, В.С. Менеджмент продаж: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 304 с. – (Высшее образование)
3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. – М.: Дашков и Ко, 2014. – 284 с.

### **б) дополнительная литература**

- Советов В.М. Основы функционирования систем сервиса: - Альфа-М:ИНФРА-М, 2014-624с(Бакалавр.)

## **10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **а) полнотекстовые базы данных**

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>]

### **б) интернет-ресурсы**

1. [www.servicology.ru](http://www.servicology.ru),

2. <http://www.rbc.ru>,

3. <http://www.marketologi.ru>,

## **11 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Занятия проводятся в аудиториях, обеспеченных мультимедийным оборудованием.

Специализированные лекционные аудитории, оснащённые видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет.

## **12 Словарь основных терминов**

**Аффект** (лат. *affectus* – душевное волнение, страсть) – эмоциональная реакция, протекающая бурно и кратковременно: вспышка сильных чувств (гнева, ужаса, ярости, радости), сопровождающаяся снижением сознательного контроля над состоянием, поведением. Специалисты различают нормальный и патологический аффекты, а также лиц, менее или более склонных к аффективным реакциям. Лица, склонные к аффектам, могут быть источниками паники в толпе.

**Бессознательное, несознаваемое** – множество системных образований психики, не являющихся предметом контроля со стороны ясного сознания. В сознании в каждый данный момент одновременно может находиться ограниченное количество представлений (в среднем, как полагают, примерно  $7 \pm 2$ ). При этом многие не осознаваемые в данный момент представления могут быть нами легко «вызваны» в зону ясного сознания («захотел – вспомнил»), но очень многие психические регуляторы срабатывают так, что человек не только не отдаёт себе в этом отчета, но и не может этого сделать, даже если бы захотел. Например, при восприятии круглого циферблата часов на сетчатку нашего глаза может проектироваться не круг, а сложный эллипс (если смотрим на часы сбоку), но при любом положении часов мы воспринимаем циферблат как «круглый». Это странное, с геометрической точки зрения, сохранение образа обеспечивается механизмами психики, которые не только не сознаются субъектом восприятия, но и для новичка, занятого психологией, не всегда понятны (см. константность как свойство восприятия). Некоторая часть переживаний (неприятных, не согласующихся с «приличным» «культурным») вытесняются из сознания, но, по теории З. Фрейда, продолжают заметно регулировать поведение и даже приводить к внутренним конфликтам и невротическим заболеваниям. Психотерапевтическая практика так называемого «психоанализа» (этот термин закреплен традиционно за фрейдизмом и его ветвлениям; не нужно поэтому называть психоанализом любой анализ психики) основана на том, чтобы вытесненные переживания найти и сделать предметом осознания. Это предполагает очень высокую и изощренную квалификацию психоаналитика (не всякий, кто называет себя так, таковым является; к сожалению, соответствующей практикой заняты и корыстолюбивые, а не только квалифицированные люди).

**Внимание** – избирательная направленность сознания на ограниченный круг объектов, процессов (внешних или относящихся к психике). К вниманию иногда относят действия контроля и самоконтроля.

**Воля** – свойство (состояние) человек, проявляющееся в его способности сознательно управлять своей психикой и поступками. Проявляется в преодолении препятствий, возникающих на пути достижения сознательно поставленной цели. Не следует путать с насилием над собой.

Воля далеко не всегда предполагает принуждение себя. Это может быть убеждение, договоренность, хитрость, дрессировка, мастерское использование своих особенностей (привычек, стандартных реакций, слабостей), используемые для того, чтобы все же достичь желаемого.

**Воображение** – познавательная активность человека как субъекта, приводящая либо к непреднамеренному возникновению, либо к преднамеренному построению в сознании отображений (представлений, схем и иных образов-моделей) тех объектов, которые в опыте в целостном виде не воспринимались или не могут восприниматься посредством органов чувств (как, например, события истории, предполагаемого будущего, явления невоспринимаемого мира или мира, не существующего вообще, - сверхъестественные персонажи сказок, мифов и пр.) Восприятие – множество познавательных процессов и действий по отображению в сознании некоторых целостностей, выделяемых субъектом во внешнем по отношению к его сознанию мире (включая и других людей, и телесность самого человека). Скажем, можно воспринимать или не воспринимать потоки сигналов от внутренних органов своего тела, формирующих некоторый его образ, состояния здоровья или нездоровья. Чаще же под восприятием имеют в виду отображение явлений предметов внешнего мира – природного и социального. Дело обстоит не так, что объект существует в готовом виде в среде, «действует» на человека и в результате тот автоматически его отображает, осознает. Наоборот, человек выделяет из хаоса впечатлений некоторые объекты и тем самым как бы структурирует этот хаос. Чтобы нечто было воспринято, осознано, далеко не достаточно, чтобы оно «подействовало» на органы чувств человека. То, что является или не является предметом, зависит и от человека: для кого-то в окружающей среде есть музыкальные звуки и шумы, диссонансы и консонансы; для кого-то – симптоматичные шумы работающих машин или звуки, издаваемые животными, для кого-то – логические ударения в речи собеседника, для кого-то – удачные и неудачные планировки жилых районов и пр. А для тех, кто о такого рода вещах не знает, их как бы и нет: он их «в упор» не слышит и не видит.

**Воспроизведение** – доступное для наблюдения умственное действие, заключающееся в восстановлении и реконструкции актуализированного содержания в той или иной знаковой форме.

**Галлюцинации** – (лат. hallucinatio – бред, видение) – нереальные, фантастические образы, возникающие у человека во время болезней, влияющих на состояние его психики.

**Грезы** – фантазии, мечты человека, рисуемые в его воображении приятные, желаемые картины будущей жизни.

**Групповая динамика** – (греч. dynamis – сила) - это процессы взаимодействия сил в группе, благодаря которым группа меняет свое состояние, развивается или разрушается. Определяется она в основном двумя разнонаправленными процессами: сплочением членов группы и напряжением между ними.

**Групповые отношения** – складывающиеся в группе связи между ее членами, заданные, а) характером и содержанием групповой деятельности, б) характеристиками самой группы в целом: структуры ролей, ценностного единства и пр., в) межличностными отношениями между членами группы как социальными индивидами, г) индивидуальными позициями вовлеченных в эти отношения людей.

**Групповая роль** – устойчивое положение (место, позиция) человека в группе, определяемое функцией (ролью), которую для группы выполняет данный человек.

**Группа** – совокупность людей, выделенная на основе какого-либо или нескольких, общих для них признаков.

**Деформации общения** - это такого рода изменения (нарушения, затруднения, искажения) в общении, которые снижают его эффективность, продуктивность или ведут к разрушениям: самого общения (контакта, координации, взаимопонимания, отношений), здоровья партнеров, их достоинства или душевного благополучия, материальных ценностей и т.п. Восприниматься деформации могут по-разному в зависимости от их вида: мы поругались, чувствую, что надо мной насмеются, ощущение, что мы чужие, между нами вражда, нам не удастся понять друг друга, обнаруживаю, что одурачен и многие другие.

**Деятельность** – активность человека, направленная на творческое преобразование,

совершенствование действительности и самого себя. Психологически определяется требующей удовлетворения потребностью, направляется соответствующим ей мотивом – предметом данной потребности.

**Жизненные смыслы** – это совокупность небезразличных для человека связей с миром, в которых находят свое отражение как объективная зависимость человека от ок

**Житейская психология** – это разнообразный набор психологических знаний и умений, ставших достоянием широкого круга людей. Мы ежедневно пользуемся этим набором, часто даже не замечая своей квалификации житейского психолога. Кроме слова "житейская" можно говорить также "повседневная психология" или "обыденная психология". Житейская (обыденная) психология входит в состав обыденного сознания.

**Забывание** – процесс, характеризующийся постепенным уменьшением возможности припоминания и воспроизведения заученного или воспринятого материала.

**Задатки** – природные предпосылки к развитию способностей (их биологический фундамент). Могут быть врожденными или приобретенными. Следует отличать от непроявленных способностей. Различие в том, что задатки есть те биологические особенности, свойства или качества человека, которые затем включаются в ту или иную способность в качестве ее компонентов. Одна и та же биологическая особенность может входить в состав различных способностей, и только в составе таковой оказывается в роли ее задатков.

**Индивидуальность** – неповторимая система особенностей человека как индивида, субъекта деятельности и личности. Факт существования индивидуальности является одним из оснований индивидуального (конкретного) подхода к человеку в обучении, воспитании, деловом общении с ним. «Доходить до каждого» – идеал такого подхода. Игнорирование индивидуальности (по невежеству или по убеждению, или вследствие мало осознанной реализации, например, технических или общенаучных идей с их культом простых формул) закономерно вдет к ряду негативных следствий (межличностные и внутриличностные напряжения, конфликты, психические травмы, невротические состояния участников конфликтов и как результат – низкая эффективность обучения, воспитания, труда).

**Интеллект, ум** – устойчиво присущая и развивающаяся в течение жизни система свойств и качеств познавательной активности человека, его ориентировки во внутренних и внешних обстоятельствах жизни, включая и общественную среду. Выделяют, в частности, социальный интеллект, технический интеллект, гуманитарный интеллект, вербальный, т.е. словесный, невербальный и др. в зависимости от предметной области деятельности субъекта.

**Конструктивность общения** – характеристика общения, которая указывает, что оно обеспечивает партнерам удовлетворение их потребности в общении, способствует эффективному и продуктивному решению ими совместных задач, обеспечивает достижение индивидуальных целей, оберегает их индивидуальную неповторимость. Понятие конструктивности (созидательности) общения позволяет указать направление, в котором люди движутся по мере повышения своей компетентности в общении, личностного роста, формирования социальной зрелости.

**Конформизм** (лат. *conformis* – подобный, сообразный) – некритичное принятие человеком чужого мнения (возможно, неправильного), сопровождаемое неискренним отказом от собственного мнения, в правильности которого человек внутренне не сомневается.

**Лидерство** – отношения доминирования и подчинения, влияния и следования в системе межличностных отношений в группе.

**Личность** – специфически человеческая система психических регуляторов активности человека, такая устойчивая функциональная система в психике, благодаря которой человек становится инициативным, целеустремленным, убежденным деятелем, способным не только приспособляться к среде обитания, но и улучшать ее. Основным признаком того, что человек приобрел качества личности, является его способность совершать поступки – выбор между взаимоисключающими возможностями, взвешивать множество важных моментов, связанных как со своей жизнью, так и с жизнью других людей, брать ответственность на себя за последствия своих поступков.

**Малая группа** – небольшая по численности совокупность людей, включающая от 3 до 20-30 человек, занятых общим делом и имеющих прямые личные контакты друг с другом. Характеризуется специфическим переживанием членов группы своей принадлежности к ней, чувством «мы».

**Межличностное взаимодействие** – это динамическая сторона общения, обеспечивающая согласование партнерами целей общения (деятельности), используемых средств достижения целей, координацию используемых каждым из них стратегий. Взаимодействие представляет собой механизм гибкой, как правило, ситуативной подгонки характеристик общения под интересы участников. Может быть настроено на согласование, сотрудничество или на борьбу, стремление каждого навязать свои цели, свое видение задачи или проблемы, свои способы их решения.

**Межличностное общение** – это сложный, многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями в совместной деятельности и включающий в себя согласование стратегий взаимодействия, установление и поддержание отношений между ними. Компонентами общения являются контакт, взаимодействие, отношения, коммуникация и восприятие (все – с прилагательным «межличностное»)

**Межличностные отношения** – это устойчивые на некотором промежутке времени характеристики общения, сложившиеся в общении двух или более людей. В устойчивые отношения переходит то, что было первоначально найдено как схемы взаимодействия, а затем превращено в часто повторяющийся сценарий. Примеры отношений: вражда, соревнование, любовь, дружба, приятельские, или деловые отношения... Сложившиеся отношения, такие как «жертва – агрессор», «ухажер – разборчивая барышня», «придирчивый начальник – медлительный подчиненный» и т.п. продолжают неопределенно долго, пока участники не придут к необходимости их смены.

**Межличностный контакт** – характеристика межличностного общения, обозначающая степень объединения партнеров в одно социальное целое (два, три или

**Мечты** – планы человека на будущее, представленные в его воображении и реализующие наиболее важные для него потребности и интересы.

**Мышление** – множество психических процессов, действий, состояний, направленных на решение различных задач (практических и теоретических) и обеспечивающих это решение (нахождение ответа). Мобилизация мышления как функциональной системы осуществляется отчасти сознательно, отчасти благодаря привычкам, навыкам и иным автоматизмам, сформированным нервной системой в ходе предшествующего развития, воспитания, образования, самообразования человека.

**Настроение** – сравнительно продолжительные, устойчивые эмоциональные состояния умеренно или слабой интенсивности, проявляющиеся в качестве общего фона психической жизни человека, характеризуются преобладанием тех или иных эмоций.

**Навык** – упрочившееся умение, автоматизированный (выведенный из-под контроля сознания в результате неоднократных повторений в однообразных условиях) компонент деятельности. То, что вначале бывает сознательно контролируемым и преднамеренным действием, может автоматизироваться, как каждому известно по житейскому опыту. Навыки могут быть не только двигательными (моторными), которые легко заметить, но и перцептивными, мыслительными, социально-коммуникативными, организаторскими и пр. Будучи автоматизмами, навыки в то же время являются необходимым условием творчества в деле (понятный пример: пока музыкант не освоил навыки, технику, беглость игры на своем инструменте, ему не до творчества – «не перепутать бы клавиши, позиции» и пр.).

**Научная психология** – сложная разветвленная система знаний и технологий, используемых для выявления закономерностей порождения, развития и функционирования психики человека и животных. Главная задача научной психологии – выявить нечто новое, сделав это так, чтобы, с одной стороны, получить достоверные знания, а с другой, точно указать, в каких именно пределах они являются достоверными, а где оказываются ложными или неточными.

**Образ мира** – целостная, многоуровневая система представлений человека о мире, других людях, о себе и своей деятельности, которая позволяет ему ориентироваться в мире. Это

внутренняя модель внешнего мира, созданная на языке субъективных переживаний. Важно подчеркнуть, что это не автоматически перемещенные во внутренний план образы, возникшие в результате восприятия мира, а активно выстроенная на основе глубоких неосознаваемых допущений система, позволяющая предсказывать события в каждый следующий момент жизненной активности. Создается методом испытаний (проб и ошибок) себя и окружающего мира в ходе активного овладения им.

**Обыденное сознание** – совокупность представлений, знаний, установок и стереотипов, основывающихся на непосредственном повседневном опыте людей и доминирующих в социальной общности, которой они принадлежат.

**Осознание** – психический процесс перевода психического содержания из бессознательного в актуальную знаковую форму, которая позволяет сообщить это содержание другим людям. Осознать, значит уже сообщить себе, описать для себя свой опыт, чувство, потребность, влечение и т.п. Сознать – значит отдавать себе отчет в чем-то.

Субъективно воспринимается как отчетливое и контролируемое отображение той или иной ситуации, переживания и пр.

**Ощущение** – субъективное отражение свойств объективного мира, возникающее при воздействии раздражителей на рецепторы органов восприятия.

**Память** – множество психических процессов, действий, состояний, направленных на запечатление, мысленную организацию, сохранение и воспроизведение прошлого опыта человека.

**Поступок** – момент нравственного самоопределения человека, в котором он утверждает себя как личность в своем отношении к другому человеку, себе самому, группе или обществу, к природе в целом. Поступок может быть выражен действием или бездействием; позицией, высказанной в словах; отношением к чему-либо, оформленным в виде жеста, взгляда, тона речи, смысловой подтекста; в действии, направленном на преодоление физических препятствий и поиск истины. Поступок – основная единица социального поведения, у него всегда должны быть свидетели: внутреннее решение, не нашедшее своего социального выражения, поступком еще не является. Поэтому поступок носит необратимый характер, его нельзя «переиграть» – отсюда и возникает персональная ответственность за совершенное. В поступке человек не только проявляется как личность, но и формируется в этом качестве.

**Потребности** – психическое или физиологическое состояние напряжения, отражающее недостаток (нужду) человека или животного в чем-то, необходимом для их нормального существования. Потребности как состояние являются источником жизненной активности субъекта в том смысле, что оказывают побуждающее влияние, направленное на снятие возникшего напряжения.

**Практическая психология** – совокупность прикладных знаний и технологий, используемых для решения практических задач в различных областях общественной практики. Особенность практической психологии в том, что всегда можно указать потребителя или заказчика, в интересах которых решается та или иная задача.

**Психодиагностика** (греч. *psyche* – душа и *diagnostikos* – способный распознавать) – отрасль психологической науки, разрабатывающая методы выявления и измерения индивидуально-психологических особенностей личности.

**Психотерапия** (греч. *therapeia* – уход, лечение) – комплексное лечебное воздействие (в основном с помощью речи, но не только) на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических, нервных и психосоматических расстройствах. Условно различают клинически ориентированную психотерапию, направленную в основном на смягчение или ликвидацию имеющихся симптомов, и личностно ориентированную психотерапию, ставящую задачей содействие человеку в изменении его отношений к социальному окружению и собственной личности.

**Психотехника** (греч. *techne* – искусство, мастерство) – конкретные методические приемы или система приемов, используемых для улучшения характеристик протекания психических процессов, формирование новых и развитие существующих психических способностей.

**Референтная группа** (лат. *referens* – сообщающий) – группа людей, в чем-то

привлекательных для человека, чьи ценности, суждения, нормы и правила поведения он безусловно разделяет и принимает для себя. Речь – озвученный язык, система используемых человеком звуковых сигналов, обозначающих те или иные знаки языка.

**Смысл** – психическая целостность, возникающая при непосредственном переживании отношения или хотя бы смутном осознании отношения между каким-либо объектом, отображаемым в сознании, и побуждениями субъекта. Говорят: это «для меня имеет смысл» или «это для меня не имеет смысла» имея в виду, что одно мне нужно, потребно, а второе – нет. Скажем, одно и то же по внешнему виду дело (копание ямы) для нанятого землекопа имеет смысл заработка, для археолога – решения какой-нибудь величайшей исторической загадки, а для случайного прохожего приобретает смысл некоторого злодейства, потому что портит пешеходную тропу.

**Совместимость** – способность людей работать вместе, успешно решать задачи, требующие от них согласованности действий и хорошего взаимопонимания.

**Сознание** – термин, используемый для обозначения вообще всей человеческой психики в целом в отличие от психики животных. Человеческая психика (сознание) характеризуется знаковостью («ткань» сознания образуют сложные системы знаков), орудийностью (любая единица сознания используется как средство отражения предметного мира), предметностью (соотнесенностью с элементами внешнего мира) и категориальной организацией (системы знаков и орудий образуют множество взаимно соотнесенных категорий).

**Соотношение сил в группе** – это распределение между субъектами группы (ее членами или подгруппами) возможностей контроля над групповыми процессами и поведением членов группы. Выражается в феномене лидерства, групповой динамике и пр.

**Социальный индивид** – обозначение специфически человеческих всеобщих для всех людей характеристик, связанных с оперированием знаками, орудиями, учет принятых в обществе норм и правил, выполнение социальных функций. Речь не идет о личностных или индивидуальных особенностях.

**Сплоченность группы** – психологическая характеристика единства членов группы, проявляющаяся в единстве мнений, убеждений, традиций, в положительном характере межличностных отношений, настроений и в других компонентах групповой психики, а также в единстве совместной практической деятельности.

**Способности** – индивидуально-психологические особенности человека, от которых зависит успешность овладения той или иной продуктивной деятельностью, то, насколько человек при прочих равных условиях быстро и основательно, легко и прочно осваивает способы ее организации и осуществления.

**Структура группы** – сложившееся относительно устойчивое деление членов группы на подгруппы, распределение между входящими в группу людьми групповых ролей.

**Талант (греч. talanton – первоначально вес, мера, потом в переносном значении – уровень способностей)** – высокий уровень развития способностей человека, прежде всего специальных, обеспечивающий достижение выдающихся успехов в том или ином виде деятельности.

**Темперамент** – (лат. temperamentum – надлежащее соотношение частей, соразмерность) – динамическая характеристика психических процессов и поведения человека, проявляющаяся в их скорости, изменчивости, интенсивности, работоспособности и др.

**Фасилитация** - (от французского Fasilitier - облегчать) означает сегодня создание таких социально-психологических условий, при которых учитель мог бы чувствовать себя защищенным, спокойно работать, сохранить свое психическое здоровье и самореализоваться как зрелая личность.

**Характер (греч. charakter – печать, чеканка)** – совокупность устойчивых индивидуальных особенностей человека, складывающаяся и проявляющаяся в деятельности и общении, определяя типичные для него способы поведения и реагирования на жизненные обстоятельства. В характере находят свое выражение типичные для данного человека способы постановки и решения жизненных задач, используемых в стандартных ситуациях.

**Чувства** – высшие, культурно обусловленные эмоции человека, отличающиеся относительной устойчивостью, обобщенностью, соответствием потребностям и (в особенности) ценностям, сформировавшимся в ходе развития человека как личности.

**Эмоции** (лат. *emoveo* – потрясаю, волну) – особый класс психических явлений, проявляющийся в форме непосредственного, пристрастного переживания субъектом жизненного смысла этих явлений, предметов и ситуаций для удовлетворения своих потребностей.

**Язык** – система знаков, служащая средством человеческого общения, мышления, передачи от поколения к поколению и хранения информации. Язык существует и реализуется через речь.