

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Горюшкина Наталья Евгеньевна
Должность: Заведующий кафедрой
Дата подписания: 06.09.2024 20:00:59
Уникальный программный ключ:
0c4e58217fedf178aa710b029419a0ed18d83c52

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Юго-Западный государственный университет

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий истории и
социально-культурного сервиса



Н.Е. Горюшкина
« 30 » 08 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для текущего и промежуточного контроля
успеваемости обучающихся
по дисциплине

Человек и его потребности.
(наименование дисциплины)

43.03.03 Гостиничное дело
(код и наименование ОПОП ВО)

1 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

1.1 ВОПРОСЫ ДЛЯ УСТНОГО ОПРОСА

Практическое занятие №1

Основные понятия теории потребностей

1. Потребности и сервисная деятельность.
2. Научное исследование человеческих потребностей.
3. Основные понятия: «потребность», «нужда», «желание», «прихоть», «мотивы», «интерес», «мировоззрение».
4. Отличие ценностного подхода от познавательного.
5. Основные виды человеческих потребностей.
6. Биологические потребности. Социальные потребности.

Практическое занятие №2

Человек в первобытном обществе. Библия о потребностях человека

1. Потребности, доминировавшие в первобытном обществе.
2. Отношение первобытного общества к индивидуальным и общественным потребностям.
3. Сущность теории разумного эгоизма.
4. Возникновение мифологии, религии и искусства как проявление потребности в познании.
5. Закономерности в развитии потребностей первобытного человека.
6. Способы регулирования личных и общественных потребностей, предложенные в Библии.

Практическое занятие №3

Проблема потребностей у мыслителей античности

1. Концепция потребностей у Фалеса, Демокрита и Эпикура.
2. Взгляды на потребности в учении софистов.
3. Особенности понимания потребностей у приверженцев кинизма, скептицизма и стоицизма.

Практическое занятие №4

Взгляды на потребности в Средние века и в эпоху Возрождения

1. Концепция человека и потребностей у мыслителей средневековой Европы.
2. Взгляды Августина Блаженного на человеческие потребности.
3. Подходы к проблеме человека и потребностей, существовавшие в средневековой России.
4. Русская православно-церковная концепция человека.
5. Взгляды на человека и его потребности в эпоху Возрождения.
6. Сущность гуманизма, взгляды Т. Мора и Н. Макиавелли на потребности.

Практическое занятие №5

Человек и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения.

1. Концепции человека и его потребностей в философии XIX в. Понимание потребностей человека мыслителями Нового времени. Научное познание мира, теория естественного права и общественного договора, взгляды П. Гольбаха на потребности.
2. Концепция человека и его потребностей в философии Г. Гегеля, духовные потребности, потребности в труде.
3. Концепция человеческих потребностей в философии К. Маркса. Отличие труда от деятельности животных, экономический анализ потребностей.
4. Сходство и различие концепций о человеке и его потребностях в философии Гегеля и Маркса.

Практическое занятие №6

Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX в.

1. Социальный дарвинизм и ошибочность его взглядов на потребности человека.
2. Понимание человеческих потребностей Зигмундом Фрейдом. Место человека в мире с точки зрения современной синтетической теорией эволюции.
3. Трудовая теория антропосоциогенеза предложенная Фридрихом Энгельсом.
4. Идеи гуманистического психоанализа Эриха Фромма.

Практическое занятие №7

Человек как социальное существо

1. Соотношение социального и биологического в обществе.
2. Концепции соотношения социального и биологического в человеке (обществе).
3. Недостатки социально-биологической концепции человека.
4. Влияние на сервисную деятельность закономерностей взаимодействия социального и биологического в человеке.

Практическое занятие №8

Концепция потребностей человека

1. Биологические и социальные потребности.
2. Материальные и духовные потребности.
3. Индивидуальные и общественные потребности.
4. Биологические и социальные потребности.
5. Дефицитарные и бытийные потребности.
6. Изменения творческих потребностей в постиндустриальном обществе.

Практическое занятие №9

Рутинные и творческие потребности.

1. Потребности и способности.
2. Потребности и система ценностей.
3. Дефицитарные и бытийные потребности по А. Маслоу.
4. Рутинные и творческие потребности и их взаимосвязь.
5. Изменения творческих потребностей в постиндустриальном обществе. Формирование потребностей на основе ценностей. Разумные и неразумные потребности.

Практическое занятие №10

Экономический анализ потребностей человека

1. Производственные и непроизводственные потребности. Спрос и потребности. Приемы превращения потребности в спрос.
2. Экономическое развитие общества и основные типы потребления.
3. Особенности потребления доиндустриального общества. Потребление в индустриальном обществе. Развитие потребностей в «обществе массового потребления» и в постиндустриальном обществе.
4. Историческое развитие потребления в России и в СССР.
5. Особенности потребления в современной России.

Практическое занятие №11

Структура сервисной деятельности и потребности человека

1. Сервис как особый вид деятельности человека.
2. Материально-ориентированные и духовно-ориентированные направления сервисной деятельности. Иерархии форм сервисной деятельности.
3. Группы услуг согласно Общероссийскому классификатору услуг. Крупные виды сервисной деятельности.
4. Классификация методов деятельности в сфере оказания услуг.

Практическое занятие №12

Социально-психологическая концепция потребностей и методы сервисной деятельности

1. Классификация человеческих потребностей. «Пирамида человеческих потребностей» по А. Маслоу.
2. Физиологические потребности по К. Обуховскому. Последствия депривации и фрустрации физиологических потребностей. Потребность в безопасности и её влияние на поведение человека. Потребность в любви по К. Обуховскому и Эриху Фромму.
3. Потребность в принадлежности к социальной группе, потребность в уважении. Концепции смысла жизни. Потребность в самоактуализации (по А. Маслоу). Особенности спроса на услуги у людей-самоактуализаторов.

Шкала оценивания: 3-балльная.

Критерии оценивания (нижеследующие критерии оценки являются примерными и могут корректироваться):

3 балла (или оценка «отлично») выставляется обучающемуся, если он демонстрирует глубокое знание содержания вопроса; дает точные определения основных понятий; аргументированно и логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ актуальными примерами (типовыми и нестандартными), в том числе самостоятельно найденными; не нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

2 балла (или оценка «хорошо») выставляется обучающемуся, если он владеет содержанием вопроса, но допускает некоторые недочеты при ответе; допускает незначительные неточности при определении основных понятий; недостаточно аргументированно и (или) логически стройно излагает учебный материал; иллюстрирует свой ответ типовыми примерами.

1 балл (или оценка «удовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он освоил основные положения контролируемой темы, но недостаточно четко дает определение основных понятий и дефиниций; затрудняется при ответах на дополнительные вопросы; приводит недостаточное количество примеров для иллюстрирования своего ответа; нуждается в уточняющих и (или) дополнительных вопросах преподавателя.

0 баллов (или оценка «неудовлетворительно») выставляется обучающемуся, если он не владеет содержанием вопроса или допускает грубые ошибки; затрудняется дать основные определения; не может привести или приводит неправильные примеры; не отвечает на уточняющие и (или) дополнительные вопросы преподавателя или допускает при ответе на них грубые ошибки.

1.2 ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ЗАДАЧИ

ТЕМА 1. Основные понятия теории потребностей

Кейс-задача 1

Известный исследователь Маслоу среди других выделял следующие группы потребностей: физиологические потребности, потребности межличностных отношениях, потребности в самореализации. Конкретизируйте каждую из этих групп.

Кейс-задача 2

Расположите в иерархической последовательности—от низшему к высшему следующие ценности:

- ценности чувства жизни (здоровье и болезни, радость и печаль, мужество и страх и т.д.)
- ценности чувственного восприятия (удовольствие и пр.)
- нравственные ценности (добро и зло, долг, жалость к ближнему и пр.)
- духовные ценности (прекрасное и безобразное, справедливое и несправедливое и т.д.)

ТЕМА 2. Человек в первобытном обществе. Библия о потребностях человека

Кейс-задача 1

Всю историю первобытного общества можно представить как поиск новых способов удовлетворения развивающейся системы материальных и духовных потребностей. Уже в это время человек попытался раскрыть смысл и цели своего существования, которое наши далекие предки не сводили к удовлетворению простых материальных нужд.

В развитии потребностей первобытного человека обнаруживается ряд закономерностей.

Укажите не менее двух закономерностей.

Кейс-задача 2

Нетрудно убедиться, что в основе представления об идеальном человеке лежит гуманистический идеал добра, справедливости и личного счастья», Идея добра, справедливости и гармоничного отношения человека с окружающим миром была развита далее в Новом Завете, в учении Иисуса Христа (например, в Нагорной проповеди), эта система ценностей включала в себя умеренность в потребностях, их постоянство и неизменность.

В Ветхом Завете сложился идеал человека, который в основном сохранялся в последующие столетия в христианстве.

Как выглядит идеал человека в Пятикнижии?

ТЕМА 3. Проблема потребностей у мыслителей античности

Кейс-задача 1

Эпикур создал этическое учение, получившее впоследствии его имя—эпикурейство. Согласно этому учению, главная цель всех живых существ—получение удовольствия. «Мы и называем удовольствие началом и концом счастливой жизни». Удовольствие является следствием удовлетворения потребностей. Но не все потребности будет разумно удовлетворять, не все удовольствия имеют для человека равную ценность: «Нет, не попойки и кутежи непрерывные, не наслаждения рыбою и всеми прочими яствами, которые доставляет роскошный стол, рождают приятную жизнь, но трезвое рассуждение...».

Что дает наиболее ценные удовольствия для человека, согласно Эпикуру?

Кейс-задача 2

Ограничение материальных потребностей, аскетизм использовался многими религиозными и общественными движениями после киников. В христианстве это юродство, странничество и монашество. Какие в XX в. существуют элементы идеологии киников, которые заметны в таких проявлениях социального протеста, как движение хиппи и панков?

ТЕМА 4. Взгляды на потребности в Средние века и в эпоху Возрождения

Кейс-задача 1

Средневековая идеология стремилась превратить веру и исполнение религиозных предписаний в первую жизненную потребность человека. Все другие материальные и духовные нужды (труд, развитие личности, удовлетворение базовых потребностей) православная церковь пыталась подчинить этому главному стремлению к праведной богоугодной жизни.

Такой религиозной антропологии противостояла другая тенденция...

(Какая тенденция? И где эта идея ярко выражена?)

Кейс-задача 2

В Западной Европе коренной переворот во взглядах на человека и человеческие потребности происходит в эпоху Возрождения (XIV-XVI вв.). Начиная с XIV в. в Италии формируется новое мировоззрение—гуманизм. Что такое гуманизм? Что в него входит?

ТЕМА 5. Человек и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения.

Кейс-задача 1

Понятие потребности занимает центральное место в обосновании главной философской идеи Маркса—концепции исторического материализма, или материалистического понимания истории. Согласно этой концепции, определяющую роль в развитии общества в конечном счете играют материальное

производство и материальные потребности человека, которые оно удовлетворяет. Между людьми в процессе производства и потребления независимо от их воли и сознания формируется объективная, материальная связь. Эта связь вызвана их потребностями и способом производства материальных благ.

Какая устанавливается зависимость потребностей в концепции Маркса?

Кейс-задача 2

К. Маркс и Ф. Энгельс одними из первых исследовали влияние экономики и всей социальной среды на развитие человеческой личности. Человек и его потребности исторически изменяются, эволюционируют. Их удовлетворение до сих пор было прямо связано с классовой борьбой—жестким соперничеством различных классов и социальных групп в борьбе за обладание собственностью и за доступ к произведенным обществом материальным и духовным благам. Марксизм, таким образом, сосредоточил свое внимание преимущественно на внешних социальных детерминантах развития личности. Внутренние психологические механизмы формирования потребностей более подробно изучались уже в XX в. в рамках других научных направлений—укажите в каких именно направлениях?

ТЕМА 6. Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX в.

Кейс-задача №1

Один из вариантов объяснения природы человека и его потребностей был предложен великим австрийским психологом и психиатром Зигмундом Фрейдом (1856-1939). Напишите, как называется его учение и в чем заключается его смысл.

Кейс-задача №2

Жизнь по принципу обладания или по принципу бытия формирует у людей разные системы потребностей и ориентирует их на разные модели потребления. Укажите особую жизненную стратегию, которую порождают установки на обладание максимальным набором благ?

ТЕМА 7. Человек как социальное существо

Кейс-задача 1

Кто может быть Биологическим существом или Социальным существом.

Кейс-задача 2

Выберите среди предложенного социальные факты, содержащие проявление важнейших социальных потребностей личности. Выпишите предложения.

1. В трудовом коллективе, куда пришла выпускница экономического вуза, сначала ей было непросто, многие вопросы существенно различались с

- вузовскими знаниями, но более опытные старшие коллеги своими советами помогли ей войти в курс дела.
2. Для юноши чрезвычайно важен его круг общения, друзья и подруги, с ними можно обсудить порой то, что не обсудишь ни с родителями, ни с учителями.
 3. Молодой человек преуспел в туристическом бизнесе, создав крупную компанию, специализирующуюся в области экстремального туризма, но теперь его больше волнует слава мецената, покровителя молодых дарований; недавно им была учреждена стипендия для молодых учёных.
 4. Каждую последнюю субботу месяца профессор посвящает походу в консерваторию на концерты камерной музыки.
 5. Каждый человек нуждается в поддержании теплового баланса тела, поэтому зимой мы надеваем варежки, тёплые сапоги и куртки.

ТЕМА 8. Концепция потребностей человека

Кейс-задача 1

Прочитайте три предложения и укажите то, которое содержит оценку. Запишите цифры, под которыми эти предложения указаны.

1. Мысли—это важнейшая составляющая духовного мира.
2. Способность мыслить отличает человека от животных.
3. Размышление над проблемой, поиск её решения—занятие непростое.

Кейс-задача 2

Расположите в иерархической последовательности—от низшему к высшему следующие ценности:

- ценности чувства жизни (здоровье и болезни, радость и печаль, мужество и страх и т.д.)
- ценности чувственного восприятия (удовольствие и пр.)
- нравственные ценности (добро и зло, долг, жалость к ближнему и пр.)
- духовные ценности (прекрасное и безобразное, справедливое и несправедливое и т.д.)

ТЕМА 9. Рутинные и творческие потребности.

Кейс-задача 1

Взаимодействие рутинных и творческих потребностей имеет свои закономерности. Так, удовлетворение рутинных потребностей создает необходимые, хотя и недостаточные условия для развития творческих. В истории цивилизации, по-видимому, происходит медленное повышение роли творческих потребностей. Так, классик теории менеджмента Питер Друкер обращает внимание на то, что в условиях современной экономики повышение производительности работников умственного труда требует максимально творческого подхода к их деятельности. «Ответственность за производительность

целиком возлагается на самого работника. Работники умственного труда должны сами собой (А)_____ (они, так сказать, сами себе менеджеры). Им необходима (Б)_____... Непрерывная инновационная деятельность должна стать неотъемлемой частью умственной работы и включаться в производственное задание работника умственного труда; он должен отвечать за внедрение нововведений... Работнику умственного труда надо, с одной стороны, постоянно (В)_____, а с другой — постоянно учиться... Надо, чтобы работники умственного труда (Г)_____ работать на данную организацию и предпочитали этот вариант всем прочим возможностям».

Вставьте слова, подходящие по смыслу (*управлять, независимость, учиться, хотели*)

Кейс-задача 2

Известный исследователь Маслоу среди других выделял следующие группы потребностей: физиологические потребности, потребности межличностных отношениях, потребности в самореализации. Конкретизируйте каждую из этих групп.

ТЕМА 10. Экономический анализ потребностей человека

Кейс-задача 1

После освобождения крестьян от крепостной зависимости в 1861 г. основной производящей и потребляющей единицей в российском обществе было крестьянское хозяйство. Главная цель его деятельности—удовлетворение потребностей крестьянской семьи. Это достигалось за счет двух главных видов деятельности.

Укажите эти два вида деятельности.

Кейс-задача 2

Постиндустриальное (другие названия—информационное, технотронное) общество начинает формироваться во второй половине XX в. Однако основные закономерности его функционирования пока не устоялись, и мы можем изучать только первоначальные тенденции этой новой фазы развития цивилизации. Тем не менее, уже ясно, что формирующийся новый стиль потребления будет сильно отличаться от существовавшего в прошлом (и сохраняющегося во многих странах сейчас).

Назовите основные особенности нового стиля?

ТЕМА 11. Структура сервисной деятельности и потребности человека

Кейс-задача 1

Что такое «Методы научно-исследовательской деятельности в сервисологии»

Кейс-задача 2

В своей знаменитой работе «Искусство любить» (другой перевод: «Искусство любви») Фромм анализирует различные формы проявления любви и делит ее на несколько типов.

Перечислите типы

ТЕМА 12. Социально-психологическая концепция потребностей и методы сервисной деятельности

Кейс-задача 1

Сфера услуг имеет постоянно развивающуюся структуру. В ней можно выделить крупные направления деятельности, которые сохраняются в течение длительного времени. В России эти направления официально зафиксированы в Общероссийском классификаторе услуг населению ОК 002-93. Классификатор включает в себя следующие группы услуг:

Кейс-задача 2

Вопрос о методах сервисной деятельности не очень хорошо исследован и требует специальных пояснений. Метод—это

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи—6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

Сумма баллов по 100-балльной шкале	Оценка по дихотомической шкале
100–50	зачтено

49 и менее	не зачтено
------------	------------

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.

1.3 ВОПРОСЫ И ЗАДАНИЯ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ

Тема №1. Основные понятия теории потребностей

1. Какова иерархия потребностей у А. Маслоу, расположенная снизу-вверх:

1- в безопасности; 2- социальные потребности; 3- в самоутверждении; 4- физиологические; 5- в уважении.

- а) 4,2,1,3,5
- б) 3,2,4,5,1
- в) 1,2,5,3,4
- г) 4,1,2,5,3

Ответ _____

2. Какой идеологической концепции соответствует следующий тезис «человек–существо, наделенное разумом».

- а) Идея Homosapiens
- б) Христианская идея
- в) Идея Homofaber (чувствующий)

Ответ _____

3. Выберите наиболее точный термин из предложенных ниже. Осознаваемая человеком нужда в том, что необходимо для его жизни— это

- а) потребность
- б) самосознание
- в) желание
- г) сознание

Ответ _____

4. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- а) исследовательская;
- б) потребительская (пользовательская);
- в) ценностно-ориентационная.

Ответ _____

5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

- а) уровень развития экономики и хозяйственная система;
- б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
- в) общественные структуры: политические партии.

Ответ _____

6. Как характеризуются ресурсы для удовлетворения потребностей человека?

- а) безграничные
- б) ограниченные
- в) ситуативные

Ответ ____

7. Физические потребности — это потребности:

- а) в общественной деятельности,
- б) во сне;
- в) в творческой деятельности.

Ответ ____

8. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

- а) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
- б) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
- в) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

Ответ ____

9. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- а) обслуживание на дому;
- б) индивидуальное обслуживание;
- в) письменное обслуживание.

Ответ ____

10. Интеллектуальные потребности — это потребности в:

- а) образовании;
- б) в самовыражении;
- в) в пище.

Ответ ____

11. Расположите по порядку фазы, через которые начинает формироваться у человека в детстве потребность в смысле жизни:

- а) Фазу идентификации.
- б) Предварительную
- в) Фазу зрелой концепции смысла жизни
- г) Фазу космической потребности в смысле жизни

Ответ ____

12. Установите соответствие между терминами и их значениями

А) Мотивы	1) это значение предметов и явлений для человека и общества, оценка явлений и событий как добра или зла, полезного или вредного, прекрасного или безобразного, допустимого или запретного, справедливого или несправедливого и т. п.
Б) Интерес	2) побудительные причины деятельности человека по удовлетворению потребностей
В) Мировоззрение	3) проявление социальных потребностей, как осознанное выражение отношений человека или социальной группы к своим потребностям и условиям их удовлетворения
Г) Ценность	4) система взглядов человека на мир в целом и свое место в мире. На основе мировоззрения в каждом обществе и социальном слое формируется система ценностей

Ответ:

А	Б	В	Г

13. Найдите в приведенном ниже списке потребности человека, подтверждающие его родство с другими представителями природного мира. Запишите буквы, под которыми они указаны.

- а) в познании
- б) в пище
- в) в продолжении рода
- г) в знаниях
- д) в сне

Ответ _____

14. Частные, более конкретные методы деятельности в сфере удовлетворения потребностей

15. Решите кейс-задачу.

Известный исследователь Маслоу среди других выделял следующие группы потребностей: физиологические потребности, потребности межличностных

отношениях, потребности в самореализации. Конкретизируйте каждую из этих групп.

Тема №2

Человек в первобытном обществе. Библия о потребностях человека.

1. Чувство нехватки чего-либо, принявшее форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида, является

- а) Нуждой
- б) Потребностью
- в) Запросом
- г) Желанием

Ответ _____

2. Какой антропологической теории соответствует категория «опыт»

- а) Прагматизм
- б) Персонализм
- в) Марксизм

Ответ _____

3. Потребности в любви, духовной близости по Маслоу — это потребности

- а) Социальные
- б) Личные
- в) Первичные
- г) Культурные

Ответ _____

4. Какой идеологической концепции соответствует следующий тезис «Бог не должен существовать»

- а) Идея сверхчеловека
- б) Человек как тупик жизни
- в) Идея солидарности всех живых существ

Ответ _____

5. Группы, оказывающие прямое (т.е. при личном контакте) или косвенное влияние—это

- а) Референтные группы
- б) Культурные группы
- в) Общественные классы
- г) Группы влияния

Ответ _____

6. Какому понятию соответствует следующее утверждение «личное должно быть подчинено коллективному»

- а) Социалистическая мораль
- б) Мораль сверхчеловека
- в) Аморальность

Ответ _____

7. К мотивационным исходам внутреннего характера относятся

- а) Обычаи, традиции, физические и духовные потребности, склонность к экономии
- б) Основные интересы, обычаи, традиции, стремление к самоутверждению, склонность к экономии
- в) Физические и духовные потребности, обычаи, традиции, стремление к самоутверждению
- г) Физические и духовные потребности, стремление к самоутверждению, склонность к экономии

Ответ _____

8. Какому философскому направлению соответствует утверждение «совесть – есть превращенная форма инстинкта самосохранения как результат «коллективного договора о ненападении»

- а) Марксизм
- б) Кантианство
- в) Фрейдизм

Ответ _____

9. Мотивация, восприятие, усвоение, убеждения и отношения — факторы

- а) Психологические
- б) Человеческие
- в) Социальные
- г) Индивидуальные

Ответ _____

10. Круг потребностей, на формирование которых влияют возраст, род занятий, тип личности и представление о самом себе — это

- а) Психологические
- б) Социальные
- в) Политические
- г) Личностные

Ответ _____

11. Расположите религии в хронологическом порядке их возникновения:

- а) Буддизм
- б) Христианство

в) Иудаизм

г) Ислам

Ответ _____

12. Установите соответствия:

Мировоззрение	Содержание
А) геоцентризм Б) природоцентризм В) антропоцентризм Г) социоцентризм Д) наукоцентризм	1) считает природу основой всего сущего 2) отдает приоритет во всем сущем Богу 3) отдает приоритет обществу 4) отдает приоритет знаниям 5) ставит в центр всего сущего человека

А	Б	В	Г	Д

13. Субкультура, ценности, образ жизни — это

а) Факторы культурного порядка

б) Факторы личного порядка

в) Индивидуальные факторы

Ответ _____

14. Какой эпохе соответствует понятие «греховность»

Ответ _____

15. Решите кейс-задачу

Нетрудно убедиться, что в основе представления об идеальном человеке лежит гуманистический идеал добра, справедливости и личного счастья», Идея добра, справедливости и гармоничного отношения человека с окружающим миром была развита далее в Новом Завете, в учении Иисуса Христа (например, в Нагорной проповеди), эта система ценностей включала в себя умеренность в потребностях, их постоянство и неизменность.

В Ветхом Завете сложился идеал человека, который в основном сохранялся в последующие столетия в христианстве.

Как выглядит идеал человека в Пятикнижии?

Тема №3

Проблема потребностей у мыслителей античности

1. Факторы культурного, социального, личного и психологического порядка, оказывающие большое влияние на потребителя при совершении покупки,-это

- а) Характеристики покупателя
- б) Особенности образа жизни
- в) «Черный ящик» сознания
- г) Локальные факторы влияния

Ответ _____

2. Осознание потребности, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку — это этапы

- а) Процесса принятия решения о покупке
- б) Процесса возникновения реальной нужды
- в) Удовлетворения потребностей
- г) Покупательских действий

Ответ _____

3. Упорядоченная группа общества, которая отличается схожими потребностями, ценностями и общественным положением — это

- а) Общественный класс
- б) Сотрудники
- в) Субкультура
- г) Референтная группа

Ответ _____

4. Потребитель, первым предлагающий купить определенный продукт

- а) Инициатор
- б) Влиятельное лицо
- в) Пользователь
- г) Советчик

Ответ _____

5. Что объединяло аскетическое отношение к жизни?

- а) стоицизм и кинизм
- б) аскетизм и кинизм
- в) скептицизм и софистов

Ответ _____

6. Кто основал стоицизм?

- а) Зенон из Китиона
- б) римский император Марк Аврелий
- в) Пиррон из Элиды
- г) Ответ _____

7. Укажите одно неверное утверждение

- а) Стремление к разуму и истине, столь популярное в период расцвета античной цивилизации, оказалось иллюзорным, человек не способен удовлетворить потребность в познании
- б) Высшие потребности в осмысленности человеческого бытия стойки реализовывали через заботу о благе семей и о своих согражданах, разрешали въезд в империю иноземцам
- в) В поздней греческой философии (III—I в. до н. э.) наряду с эпикурейством сформировались еще три типа мировоззрения, которые с небольшими изменениями существуют до сих пор. Это кинизм (цинизм), скептицизм и стоицизм

Ответ _____

8. Укажите верное утверждение

- а) Античные мыслители считали материальные потребности менее важными, чем духовные. Это относилось и к материальной трудовой деятельности — зарождавшемуся инженерному, техническому творчеству.
- б) Культ тела, физической силы породил потребности в пище, в безопасности, в понимании.
- в) Право на жизнь для раба было гарантировано. Затем произошла дифференциация этого класса: появились рабы, не занятые примитивным трудом, и те, кто не выполнял более сложные организационные и руководящие функции.

Ответ _____

9. Что было главным способом воздействия на раба (помимо простого физического насилия)?

- а) Психологическое давление
- б) Неудовлетворение потребностей
- в) Воздействие на родственников

Ответ _____

10. Кем была дана первая классификация человеческих потребностей?

- а) Эпикуром
- б) Демокритом
- в) Пифагором
- г) Арамисом

Ответ _____

11. Установите правильную хронологическую последовательность событий:

- а) Первая классификация человеческих потребностей
- б) Формирование современного типа мировоззрения - экспериментальной науки
- в) Формирование гуманизма как мировоззрения

г) Развитие теории Аристотеля об орудиях труда
Ответ: _____

12. Установите соответствие

А) Фалес	1) Обратил внимание на возрастание потребностей, существование потребностей разумных и неразумных. Одним из первых стал доказывать, что для достижения счастья необходима не безудержная погоня за удовольствиями, а контроль над своими потребностями, разумное ограничение желаний
Б) Демокрит	2) Согласно его классификации, орудия труда делятся на три типа: неодушевленные (например, сельскохозяйственный инвентарь), одушевленные (сельскохозяйственные животные) и говорящие — рабы
В) Аристотель	3) Стремился научить индивида разумному поведению в человеческом сообществе, умению сочетать личные и общественные интересы, не удовлетворять индивидуальные потребности в ущерб согражданам

Ответ:

А	Б	В

13. Укажите философскую позицию автора высказывания: «Дух бесконечно выше, чем природа; в нем божественность проявляется больше, чем в природе ...»:

- а) субъективный идеализм;
- б) агностицизм.
- в) объективный идеализм;

Ответ: _____

14. Вставьте пропущенное(ые) слово(а)

Первые греческие философы стремились построить гармоничные отношения человека с миром. Они рассматривали человека как _____ — миниатюрную копию огромного космоса (макрокосма), в которой представлены все силы Вселенной

15. Решите кейс-задачу.

Ограничение материальных потребностей, аскетизм использовался многими религиозными и общественными движениями после киников. В христианстве это юродство, странничество и монашество. Какие в XX в. существуют элементы идеологии киников, которые заметны в таких проявлениях социального протеста, как движение хиппи и панков?

Тема №4

Взгляды на потребности в Средние века и в эпоху Возрождения.

1. Какому мыслителю соответствует высказывание «Цель оправдывает средства»?

- а) Протагор
- б) Конфуций
- в) Мор
- г) Макиавелли

Ответ: _____

2. Какому религиозному учению соответствует понятие «теоцентризм»

- а) Ислам
- б) Буддизм
- в) Христианство

Ответ: _____

3. Какому философскому направлению принадлежит «идея сотворения мира Богом из ничего»

- а) Софизм
- б) Гедонизм
- в) Даосизм
- г) Креационизм

Ответ: _____

4. Создатель утопического социализма в знаменитой «Утопии» рисует подробную картину гуманного и справедливого общества, существующего на вымышленном острове:

- а) Томас Мор
- б) Николо Макиавелли
- в) Лоренцо Валла
- г) Данте Алигьери

Ответ: ____

5. Крупнейший представитель патристики:

- а) Замалеев
- б) Августин Блаженный
- в) Аристотель

Ответ: ____

6. Что подрывало авторитет церкви в глазах верующих в Средние века?

- а) продажа индульгенций
- б) празднование Масленицы

- в) запрещение священникам вступать в брак
- г) требование жесткой дисциплины от монахов

Ответ: _____

7. Что считалось главной потребностью человека по мнению средневековых мыслителей?

- а) пропитание
- б) наличие крова
- в) любовь к богу
- г) образование

Ответ: _____

8. Коренной переворот во взглядах на человека и его потребности происходит в:

- а) XV в
- б) XVI в
- в) XIV-XVI вв.
- г) XVII в.

Ответ: _____

9. Что представлял собой гуманизм как учение?

- а) Учение об этике
- б) Учение о грамотном письме
- в) Учение о доброжелательном и любовном отношении к людям и их потребностям
- г) Учение о потребностях человека

Ответ: _____

10. Какой вид искусства получил особое развитие в период Средневековья?

- а) Архитектура
- б) Живопись
- в) Литература
- г) Иконопись

Ответ: _____

11. Расположите события в хронологическом порядке.

- а) первая экспедиция Х. Колумба в Центральную Америку
- б) завоевание экспедицией Э. Кортеса Мексики
- в) открытие португальцами Зеленого Мыса на западном побережье Африки
- г) открытие Австралии

12. Установите соответствие между научными открытиями и их авторами.

А) закон всемирного тяготения	1) Н. Коперник
Б) законы падения тел, движения маятника	2) Д. Бруно
В) учение о безмерности и бесконечности Вселенной	3) И. Ньютон
Г) открыл, что Земля вращается вокруг Солнца и вокруг своей оси	4) Г. Галилей

Ответ:

А	Б	В	Г

13. Выберите верные суждения

- а) В период Средневековья (V-XIV вв.) в Европе господствовало глубоко религиозное мировоззрение.
- б) С IV в. (в России — с X в.) христианство превращается в официальную государственную идеологию, и христианская церковь внедряет в сознание европейцев свою концепцию человека и его потребностей
- в) Крупнейший представитель патристики, Г. Галилей, обнаружил противоположные начала не только в человеческой личности, но и в обществе в целом

Ответ: _____

14. Государство утопийцев (опишите, что это за государство, и какое отношение у этого государства к потребностям?)

15. Решите кейс-задачу.

В Западной Европе коренной переворот во взглядах на человека и человеческие потребности происходит в эпоху Возрождения (XIV-XVI вв.). Начиная с XIV в. в Италии формируется новое мировоззрение—гуманизм. Что такое гуманизм? Что в него входит?

Тема № 5

Человек и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения.

1. К мотивационным исходам внешнего характера относятся

- а) Групповые интересы, обычаи, традиции

- б) Частные потребности и обычаи
- в) Культурные и физические интересы
- г) Общие интересы, стимулы, традиции

Ответ: _____

2. Мотивация, восприятие, усвоение, убеждения и отношения — факторы

- а) Психологические
- б) Человеческие
- в) Социальные
- г) Индивидуальные

Ответ: _____

3. Процесс, посредством которого индивид отбирает, организует и интерпретирует поступающую информацию, формируя в своем сознании картину окружающего мира в теории поведения потребителей, — это

- а) Восприятие
- б) Мотивация
- в) Усвоение
- г) Осознание

Ответ: _____

4. Христианское богословие причину сотворения человека Богом объясняет:

- а) потребностью в любви
 - б) одиночеством Творца
 - в) замыслом вселенского эксперимента
 - г) желанием славы и поклонения
- д) Ответ: _____

5. В ходе английской, американской и французской революций выдвигалось общее требование:

- а) уничтожить помещичье землевладение и крепостное право
- б) снять ограничения на торговлю с другими странами
- в) отменить таможенные пошлины внутри страны
- г) устанавливать налоги с согласия нации

Ответ: _____

6. Укажите неверное утверждение

- а) В концепции Маркса устанавливается зависимость между биологическими и социальными, духовными и материальными, личными и общественными потребностями.

- б) Духовные потребности первичны, производны от природных, они зависят от материального производства, хотя и оказывают на него сильное обратное воздействие
- в) Экономический анализ потребностей человека был продолжен Марксом в «Капитале» и ряде других работ.

Ответ: _____

7. Кто был одним из создателей концепции человека и потребностей в эпоху Нового времени?

- а) Ч. Дарвин
- б) Б. Паскаль
- в) Д. Локк
- г) П. Гольбах

Ответ: _____

8. После смерти К. Маркса и Ф. Энгельса их концепции общества, человека и человеческих потребностей широко обсуждаются, подвергаются критике, но в то же время развиваются и используются в науках об обществе. Верное ли это утверждение?

- а) Верное
- б) Ложное

Ответ: _____

9. Теорию общественного договора создал:

- а) П. Гольбах
- б) Г. Гегель
- в) Т. Гоббс
- г) Дж. Беркли

Ответ: _____

10. Гуманизм противостоял другому мировоззрению, которое называлось:

- а) антропоцентризм
- б) нигилизм
- в) теоцентризм

Ответ: _____

11. Расположите в иерархической последовательности—от низшему к высшему следующие ценности:

- а) ценности чувства жизни (здоровье и болезни, радость и печаль, мужество и страх и т.д.)
- б) ценности чувственного восприятия (удовольствие и пр.)
- в) нравственные ценности (добро и зло, долг, жалость к ближнему и пр.)
- г) духовные ценности (прекрасное и безобразное, справедливое и несправедливое и т.д.)

Ответ: _____

12. Установите соответствия

А) Крестьянин, получивший землю во временное пользование	1) Поденщик
Б) Новые дворяне	2) Арендатор
В) Предприниматель-капиталист	3) Джентри
Г) Бедняк, нанимавшийся на временную работу	4) Буржуа

Ответ:

А	Б	В	Г

13. Какие потребности Гольбах выделял как «первые»?

- а) Жилище
- б) Духовное просвещение
- в) Пища
- г) Образование
- д) Самореализация

Ответ: _____

14. Кем был предложен экономический анализ потребностей человека?

Ответ: _____

15. Решите кейс-задачу.

Понятие потребности занимает центральное место в обосновании главной философской идеи Маркса—концепции исторического материализма, или материалистического понимания истории. Согласно этой концепции, определяющую роль в развитии общества в конечном счете играют материальное производство и материальные потребности человека, которые оно удовлетворяет. Между людьми в процессе производства и потребления независимо от их воли и сознания формируется объективная, материальная связь. Эта связь вызвана их потребностями и способом производства материальных благ.

Какая устанавливается зависимость потребностей в концепции Маркса?

Тема №6

Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX в.

1. Представитель объективного идеализма:

- а) Маркс
- б) Беркли
- в) Демокрит
- г) Гегель

Ответ: _____

2. Методологический принцип, признающий разум основой познания:

- а) сенсуализм
- б) скептицизм
- в) рационализм
- г) релятивизм

Ответ: _____

3. *Философское учение, согласно которому мир имеет одно начало: или материальное, или духовное:*

- а) монизм
- б) плюрализм
- в) материализм
- г) дуализм

Ответ: _____

4. *Онтология – это учение о:*

- а) бытии;
- б) познании;
- в) ценностях;
- г) нравственности.

Ответ: _____

5. *Совпадают ли по объему понятия "философия" и "наука"?*

- а) да;
- б) нет;
- в) частично совпадают.

Ответ: _____

6. *Материализм – это:*

- а) признание того, что весь мир, все тела и предметы состоят из одинаковых частиц - атомов, молекул и т.п.;
- б) практический, здравый взгляд на вещи;
- в) признание первичности природы, материи и вторичности, зависимости идеального начала, сознания;
- г) признание самостоятельного, независимого от божественного вмешательства существования мира.

Ответ: _____

7. *Идеализм – это:*

- а) утверждение, что идеи, мысли существуют реально;
- б) признание идеального начала первичным, определяющим материальное;
- в) стремление обосновать значение идеалов в жизни, стремление человека к совершенству;
- г) стремление обосновать божественные истоки и сущность мира.

Ответ: _____

8. Учение о развитии, источником которого признается становление и разрешение противоречий – это:

- а) материализм,
- б) идеализм,
- в) агностицизм,
- г) диалектика,
- д) метафизика.

Ответ: _____

9. Агностицизм – это:

- а) признание принципиальной непознаваемости окружающего мира,
- б) теория познания,
- в) отрицание сотворения мира Богом,
- г) признание относительности любого человеческого знания.

Ответ: _____

10. Исторические типы мировоззрения:

- а) миф
- б) мораль
- в) наука
- г) философия
- д) религия

Ответ: _____

11. Расположите философские учения в порядке их появления:

- а) онтология,
- б) гносеология,
- в) аксиология,
- г) антропология.

Ответ: _____

12. Установите соответствия:

Философские вопросы	Философские дисциплины
а) что я могу знать?	1) философская антропология;
б) что я должен делать?	2) гносеология;
в) на что я могу надеяться?	3) этика;
г) что такое человек	4) философия религии.

А	Б	В	Г

13. Представителем неокантианства являлся:

- а) Кассирер
- б) Фрейд

- в) Юм
- г) Уэлс

Ответ: _____

14. Философское учение, утверждающее равноправие материального и духовного первоначал мира – это ...

Ответ: _____

15. Решите кейс-задачу.

К. Маркс и Ф. Энгельс одними из первых исследовали влияние экономики и всей социальной среды на развитие человеческой личности. Человек и его потребности исторически изменяются, эволюционируют. Их удовлетворение до сих пор было прямо связано с классовой борьбой — жестким соперничеством различных классов и социальных групп в борьбе за обладание собственностью и за доступ к произведенным обществом материальным и духовным благам. Марксизм, таким образом, сосредоточил свое внимание преимущественно на внешних социальных детерминантах развития личности. Внутренние психологические механизмы формирования потребностей более подробно изучались уже в XX в. в рамках других научных направлений — укажите в каких именно направлениях?

Тема №7

Человек как социальное существо.

1. Какова иерархия потребностей у А. Маслоу, расположенная снизу-вверх: 1- в безопасности; 2- социальные потребности; 3- в саморазвитии; 4- физиологические; 5- в уважении

- а) 4,2,1,3,5
- б) 3,2,4,5,1
- в) 1,2,5,3,4
- г) 4,1,2,5,3

Ответ: _____

2. Выберите наиболее точный термин из предложенных ниже. Осознаваемая человеком нужда в том, что необходимо для его жизни— это

- а) потребность
- б) самосознание
- в) желание
- г) сознание

Ответ: _____

3. Найдите наиболее корректное окончание предложения. Человек формируется как личность, когда он

- а) получает еду и питье
- б) учится ходить на двух ногах
- в) растёт и развивается среди людей
- г) взаимодействует с окружающей средой

Ответ: _____

4. Дополните перечень, выбрав термин среди предложенных ниже: труд, учение, общение, _____.

- а) Личность
- б) Сознание
- в) Игра
- г) способности

Ответ: _____

5. Выберите наиболее точный термин из предложенных ниже. Способность человека мыслить, оценивать себя и определять свое отношение ко всему происходящему — это

- а) воля
- б) труд
- в) логика
- г) сознание

Ответ: _____

6. Выберите наиболее точный термин из предложенных ниже. Человек, который обладает совокупностью качеств, сформировавшихся в обществе и важных для общества, — это

- а) друг
- б) труженик
- в) ученик
- г) личность

Ответ: _____

7. Найдите наиболее корректное окончание предложения. В отличие от животных человек обладает сознанием, поэтому он может

- а) ставить перед собой цели и достигать их
- б) удовлетворять потребности в еде и питье
- в) двигаться и реагировать на изменения окружающей среды
- г) расти и размножаться

Ответ: _____

8. Выберите правильные высказывания. Запишите буквы, под которыми они указаны.

- а) Неповторимость человека проявляется в его внешности и во внутреннем мире.
- б) Преодолеть неблагоприятные жизненные обстоятельства бывает нелегко, но в этом проявляется сильная личность.
- в) Сильная личность всегда стремится к превосходству над окружающими людьми.

Ответ: _____

9. Выберите правильные высказывания. Запишите буквы, под которыми они указаны.

- а) Мы называем сильной личностью того, кто может подчинить свои интересы интересам дела.
- б) Успех в деятельности зависит только от качеств, которые человек унаследовал генетически.
- в) Человек рождается как социальное существо

Ответ: _____

10. Все приведенные качества, кроме двух, являются социальными качествами человека. Найдите «выпадающие» термины.

- а) Порядочность
- б) Сообразительность
- в) Законопослушность
- г) Трудолюбие
- д) Начитанность
- е) Быстрота реакции

Ответ: _____

11. Расположите идеи согласно их появления.

- а) Идея Homosapiens
- б) Христианская идея
- в) Идея Homofaber (чувствующий)

Ответ _____

12. Установите соответствия:

Природа качеств	Проявления качеств человека
1) Социальная	а) Способность к продолжению рода
2) Биологическая	б) Способность приспосабливаться к условиям природной среды
	в) Способность накапливать знания и трудовые навыки
	г) Способность устанавливать перед собой цели
	д) Способность оценивать себя и других

А	Б	В	Г	Д

13. Найдите в списке свойства человека, отражающие его социальную природу.

- а) Способность к совместной преобразовательной деятельности
- б) Умение приспосабливаться к условиям
- в) Устойчивые взгляды на мир и свое место в нем
- г) Потребность в отдыхе, пище, воде
- д) Стремление к самореализации
- е) Потребность в продолжении рода

Ответ: _____

14. Какие потребности отличают человека от животного?

Ответ: _____

15. Решите кейс-задачу.

Один из вариантов объяснения природы человека и его потребностей был предложен великим австрийским психологом и психиатром Зигмундом Фрейдом (1856-1939). Напишите, как называется его учение и в чем заключается его смысл.

Тема №8

Концепция потребностей человека.

1. Религиозный философ Н. Бердяев утверждал, что оправдание перед Богом

- а) В смиренном принятии страданий как испытаний, ниспосланных творцом
- б) В молитве и покаянии за совершенное зло
- в) В созидательном творческом усилии по завершении миротворения
- г) Ответ: _____

2. Какому мыслителю соответствует суждение «Две вещи не перестают удивлять меня: звездное небо надо мной и нравственный закон во мне»?

- а) Э. Кант
- б) В. Соловьев
- в) Ф. Достоевский
- г) Ответ: _____

3. Христианское «образ и подобие Божие» предполагает

- а) Победу духа над плотью;
- б) Антропоморфность Бога;
- в) Личностное начало и свободу выбора.

Ответ: _____

4. К духовной жизни человека относится(-ятся)

- а) составление семейного бюджета
- б) строительство загородного дома
- в) участие в поэтическом конкурсе
- г) открытие малого предприятия

Ответ: _____

5. Человека как личность характеризует(-ют)

- а) особенности темперамента
- б) общественная активность
- в) внешние данные
- г) физическое и психическое здоровье

Ответ: ____

6. Как называется деятельность человека, связанная с преобразованием природы?

- а) Практическая
- б) Духовная
- в) Потребительская
- г) Социальная

Ответ: ____

7. Человек — существо социальное, поэтому

- а) у человека отсутствуют природные инстинкты
- б) только социальные потребности влияют на поведение человека
- в) человек способен предвидеть последствия своих действий
- г) только законы природы определяют поведение человека

Ответ: _____

8. Автором иерархической теории потребностей является:

- а) А.Н. Леонтьев;
- б) К. Маркс;
- в) А. Маслоу;
- г) А. Тоффлер

Ответ: _____

9. Верны ли следующие суждения о неудовлетворенных потребностях?

А. Подавление потребностей деформирует личность человека.

Б. Неудовлетворенные потребности больших групп населения могут привести к выступлениям против власти.

- а) верно только А;
- б) верно только Б;
- в) верны оба суждения;

г) оба суждения неверны.

Ответ: _____

10. Основными (базисными) потребностями, согласно теории иерархии потребностей, выступают:

- а) физиологические;
- б) социальные;
- в) престижные;
- г) духовные.

Ответ: _____

11. Расположите в иерархической последовательности — от низшему к высшему — следующие ценности:

- а) ценности чувства жизни (здоровье и болезни, радость и печаль, мужество и страх и т.д.)
- б) ценности чувственного восприятия (удовольствие и пр.)
- в) нравственные ценности (добро и зло, долг, жалость к ближнему и пр.)
- г) духовные ценности (прекрасное и безобразное, справедливое и несправедливое и т.д.)

Ответ: _____

12. Установите соответствие между понятиями и определениями.

А) Самопознание	1) Оценка самого себя как личности
Б) Самооценка	2) Нужда в чем – либо необходимом для поддержки жизнедеятельности и развития
В) Потребность	3) Изучение личностью собственных способностей

Ответ:

А	Б	В

13. Выберите среди предложенного социальные факты, содержащие проявление важнейших социальных потребностей личности. Выпишите предложения.

- а) В трудовом коллективе, куда пришла выпускница экономического вуза, сначала ей было непросто, многие вопросы существенно различались с вузовскими знаниями, но более опытные старшие коллеги своими советами помогли ей войти в курс дела.
- б) Для юноши чрезвычайно важен его круг общения, друзья и подруги, с ними можно обсудить порой то, что не обсудишь ни с родителями, ни с учителями.
- в) Молодой человек преуспел в туристическом бизнесе, создав крупную компанию, специализирующуюся в области экстремального туризма, но теперь его больше волнует слава мецената, покровителя

молодых дарований; недавно им была учреждена стипендия для молодых учёных.

- г) Каждую последнюю субботу месяца профессор посвящает походу в консерваторию на концерты камерной музыки.
- д) Каждый человек нуждается в поддержании теплового баланса тела, поэтому зимой мы надеваем варежки, тёплые сапоги и куртки.

Ответ:

14. Библиотека — это учреждение, которое...

15. Решите кейс-задачу.

Кто может быть Биологическим существом или Социальным существом. Дайте свое объяснение.

Тема №9

Рутинные и творческие потребности.

1. Религиозный философ Н. Бердяев утверждал, что оправдание перед Богом

- а) В смиренном принятии страданий как испытаний, ниспосланных творцом
- б) В молитве и покаянии за совершенное зло
- в) В созидательном творческом усилии по завершении миротворения

Ответ: _____

2. Христианское богословие причину сотворения человека Богом объясняет:

- а) потребностью в любви
- б) одиночеством Творца
- в) замыслом вселенского эксперимента
- г) желанием славы и поклонения

Ответ: _____

3. Какому философскому направлению соответствует утверждение «совесть – есть голос Бога в душе человека»

- а) Кантианство
- б) Фрейдизм
- в) Марксизм

Ответ: _____

4. Укажите неверное утверждение

- а) Практика современного менеджмента, обобщенная в этих рекомендациях, убедительно показывает: сама экономическая реальность

постиндустриального общества делает востребованными творческие способности человека

- б) Выделенные Э. Фроммом два модуса бытия — «иметь» и «быть» не выражают аналогичное отношение в системе потребностей
- в) Помимо деления на биологические и социальные, материальные и духовные, индивидуальные и общественные, человеческие потребности могут быть разделены на рутинные и творческие

Ответ: _____

5. Является ли верным утверждение.

Задачей сервисной деятельности оказывается обслуживание не только рутинных потребностей в использовании уже существующих материальных благ, но и творческих потребностей в их создании. Этим занимается, например, научный, образовательный, туристический и информационный сервис, а также некоторые виды сервиса, связанные с обслуживанием машин и оборудования.

- а) Да
- б) Нет

Ответ: _____

6. Укажите, что обозначают дефицитарные и бытийные потребности по А. Маслоу:

- а) Потребности в дыхании, сне, пище, воде
- б) Простейшие, насущные потребности и потребности в творческом развитии личности
- в) Потребности в самовыражении и уважении
- г) Потребность в удовлетворении в первую очередь физических нужд

Ответ: _____

7. Побудительной силой обладают только:

- а) врожденные потребности;
- б) духовные потребности;
- в) удовлетворенные потребности;
- г) неудовлетворенные потребности.

Ответ: _____

8. Основными (базисными) потребностями, согласно теории иерархии потребностей, выступают:

- а) физиологические;
- б) социальные;
- в) престижные;
- г) духовные.

Ответ: _____

9. Как называется целостность врождённых и приобретённых свойств человека, придающих ему уникальность?

- а) личность
- б) индивид
- в) индивидуальность

Ответ: _____

10. Что такое потребность?

- а) компонент внутреннего мира человека, который представляет собой состояние нужды, недостатка в чем-либо и стимулирует деятельность по восполнению этого недостатка
- б) характеристика объектов и процессов внешнего мира, имеющих положительное значение для человека
- в) готовность человека к определённой активности и действиям по отношению к какому-либо объекту

Ответ: _____

11. Укажите в правильном порядке этапы творческой деятельности:

- а) Сосредоточения усилия и поиски дополнительной информации, подготовка к решению задачи.
- б) Проверка и доработка замысла, его воплощение.
- в) Уход от проблемы, переключение на другие занятия (период инкубации).
- г) Накопление знаний и навыков, необходимых для четкого изложения и формирования задачи, возникновение проблемы (постановка задач).
- д) Озарение или инсайт (гениальная идея и простая догадка скромных масштабов — т. е. логический разрыв, скачок в мышлении, получение результата, не вытекающего однозначно из посылок).

Ответ: _____

12. Укажите верные определения к понятиям

А) Модус обладания	1) обладания ориентирует на потребительство и удовлетворение только рутинных потребностей
Б) Модус бытия	2) на удовлетворение сложных творческих потребностей, связанных не с простым поддержанием физического существования и развлечениями, а с совершенствованием личности и общества в целом, с раскрытием творческих способностей людей.

Ответ:

А	Б

13. Прочитайте три предложения и укажите то, которое содержит оценку. Запишите цифры, под которыми эти предложения указаны.

- а) Мысли—это важнейшая составляющая духовного мира.
- б) Способность мыслить отличает человека от животных.
- в) Размышление над проблемой, поиск её решения—занятие непростое

14. Заполните пропуск.

К. Маркс отмечал: «Определенные предметы могут быть потреблены и являются предметом потребности лишь до известной степени; например, потребляется лишь определенное количество хлеба и т. д. Поэтому продукт в качестве _____ имеет в себе самом некий предел, — а именно, предел существующей потребности в нем...»

Ответ: _____

15. Решите кейс-задачу.

В своей знаменитой работе «Искусство любить» (другой перевод: «Искусство любви») Фромм анализирует различные формы проявления любви и делит ее на несколько типов. Перечислите типы и дайте их характеристику.

Тема №10

Экономический анализ потребностей человека.

1. Хозрасчёт это:

- а) экономическая свобода
- б) обилие материальных благ которые расширяют сферу возможностей человека
- в) метод расчёта расходов и доходов на государственном предприятии в условиях плановой экономики

Ответ _____

2. Кто из российских экономистов является создателем теории межотраслевого анализа?

- а) В. Леонтьев
- б) Н. Кондратьев
- в) А. Чубайс
- г) Е. Гайдар

Ответ _____

3. Военный коммунизм это:

- а) рыночная торговля
- б) продразверстка
- в) товарно-денежные отношения
- г) хозрасчет

Ответ _____

4. Какие три положения из перечисленных характеризуют суть рыночной экономики? Запишите цифры, под которыми они указаны.

- 1) свободное предпринимательство
- 2) многообразие форм собственности на средства производства
- 3) централизованное планирование
- 4) договорные отношения между хозяйствующими субъектами
- 5) административный контроль над ценами
- 6) реализация производителем продукции по ценам, установленным государством

5. Ниже приведен перечень понятий и терминов. Все они, за исключением двух, имеют отношение к экономической политике СССР и РФ в 1990-х гг.

- 1) пятилетки
- 2) дефолт
- 3) либерализация
- 4) программа «500 дней»
- 5) хозрасчет
- 6) рыночная экономика

6. Одна из задач приватизации это:

- 1) ускорение социально-экономического развития страны
- 2) развитие военно-промышленного комплекса
- 3) преодоление дефолта
- 4) формирование слоя собственников

7. Ниже приведен перечень понятий и терминов. Все они, за исключением двух, имеют отношение к экономической политике России в 1990-х гг.

- 1) приватизация
- 2) госприемка
- 3) инфляция
- 4) ваучер
- 5) продрозверстка
- 6) дефолт

8. Верны ли следующие суждения о потреблении?

А. Потребление является конечной целью всякого производства.

Б. Основными потребителями в экономике выступают как отдельный человек, так и различные организации, предприятия, учреждения.

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

Ответ _____

9. Основные направления нэпа в финансовой сфере

- а) закрытие доступа для иностранного капитала
- б) разрешение частных и кооперативных банков
- в) создание страховых обществ
- г) денежная реформа

Ответ _____

10. Изменения в системе образования в 1920-30 е гг.

- а) сокращены ассигнования на развитие образования и на работу по ликвидации неграмотности
- б) создавались рабочие факультеты (фабрики)
- в) введено обязательное всеобщее среднее образование
- г) создана сеть производственного обучения

Ответ _____

11. Расположите имена глав правительства в хронологической последовательности.

- 1) С.В. Кириенко
- 2) Е.Т. Гайдар
- 3) А.И. Косыгин
- 4) Е.М. Примаков
- 5) В.С. Черномырдин

12. Установите соответствие между главами правительства и содержанием и итогами их деятельности:

<ul style="list-style-type: none"> 1) С.В. Кириенко 2) Е.М. Примаков 3) Е.Т. Гайдар 4) В. С. Черномырдин 	<ul style="list-style-type: none"> а) Начало «шоковой терапии». Стабилизировать экономику страны не удалось б) Усиление государственного регулирования, привлечение иностранных инвестиций. Рост теневой экономики. Назревание финансового кризиса в) Удержание курса рубля. Начало промышленного роста в России г) Попытка сбалансирования государственного бюджета. Дефолт д) Перевод предприятий на хозрасчёт. Временное ускорение темпов и объемов производства
--	--

А	Б	В	Г	Д

13. Председателем российского правительства в 1992-1998 гг. являлся:

- 1) Е.М. Примаков
- Е.Т. Гайдар
- В.С. Черномырдин
- В.В. Путин

14. Вставьте пропущенное слово

Современные экономисты разработали концепцию _____, т. е. стилей, или типов потребительского поведения людей

15. Решите кейс-задачу.

Представьте характеристику экономического анализа потребностей человека в современной России.

Тема №11

Структура сервисной деятельности и потребности человека.

1. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

- а) Уровень развития экономики и хозяйственная система;
- б) Мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
- в) Общественные структуры: политические партии;

Ответ: _____

2. Потребности человека в приобретении новых сервисных услуг носят:

- а) гомеостатический характер;
- б) национальные особенности;
- в) социально-культурное содержание.

Ответ: _____

3. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- а) Опрос, профессионализм, качество;
- б) Услуга, спрос, специалист;
- в) Деятельность, потребность, услуга;

Ответ: _____

4. Для успешной деятельности фирме, реализующей сервисные услуги необходимо:

- а) сформировать основы корпоративной идеологии;
- б) создать устойчивое финансовое положение;
- в) разработать продуктивную концепцию имиджа фирмы.

Ответ: _____

5. Человек как общественное существо способен сублимировать свои:

- а) биологические потребности;
- б) потребности в защите своей жизни;
- в) социальные потребности.

Ответ: _____

6. Социальные потребности — это потребности в:

- а) в самовыражении;
- б) в жилье;
- в) в познании.

Ответ: _____

7. В чем заключается неосвязаемость услуги:

а) Процесс предоставления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;

б) Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;

в) Они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

Ответ: _____

8. Время регистрации туристов-индивидуалов в гостинице должно составлять не более:

- а) 5-8 минут;
- б) 30 минут;
- в) 10 минут.

Ответ: _____

9. Отличительными особенностями услуг являются:

- а) Неразрывность производства и потребления услуг;
- б) Несохранимость услуг;
- в) Незабываемость услуг.

Ответ: _____

10. Сервисная деятельность- это:

а) Активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;

б) Управление предприятием сферы сервиса;

в) Продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

Ответ: _____

11. Установите последовательность цепочки развития сервисной деятельности:

- а) Услуги;
- б) Самообслуживание;
- в) Индустрия сервиса;
- г) Сервисная деятельность;

д) Обслуживание.

Ответ: _____

12. Установите соответствия:

1. Услуга	А) Обслуживание населения или предоставление ему услуг.
2. Исполнитель	Б) Предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услуги потребителю.
3. Сервис	В) Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.
4. Обслуживание	Г) Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

А	Б	В	Г

13. Сервис — это:

- а) обслуживание;
- б) социальный институт;
- в) система защиты людей;
- г) равновесомость;
- д) средство устранения деформации;
- е) гуманизм жизнедеятельности.

Ответ: _____

14. В международной классификации отраслей принято выделять три сектора. Назовите эти сектора и приведите примеры:

15. Решите кейс-задачу.

Можно выделить следующие большие группы потребностей. Базовые потребности — это всеобщие потребности, присущие всем людям. Что относится к базовым потребностям и охарактеризуйте каждую из них, приведя хотя бы по одному примеру.

Тема №12

Социально-психологическая концепция потребностей и методы сервисной деятельности.

1. Поведение потребителей при принятии решения о покупке в ситуации, когда при высокой степени вовлечения разница между разными марками товара малоощутима.

- а) Неуверенное
- б) Сложное
- в) Сомнительное

Ответ _____

2. Какому мыслителю соответствует суждение «Две вещи не перестают удивлять меня: звездное небо надо мной и нравственный закон во мне»?

- а) Э. Кант
- б) В. Соловьев
- в) Ф. Достоевский

Ответ _____

3. К мотивационным исходам внешнего характера относятся

- а) Групповые интересы, обычаи, традиции
- б) Частные потребности и обычаи
- в) Культурные и физические интересы
- г) Личные интересы, стимулы, традиции

Ответ _____

4. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

- а) уровень развития экономики и хозяйственная система;
- б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
- в) общественные структуры: политические партии.

Ответ _____

5. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.

- а) 0 – 45 см;
- б) 45 – 120 см;
- в) 120 – 400 м.

Ответ _____

6. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- а) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;
- б) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку;
- в) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

Ответ _____

7. Потребитель, первым предлагающий купить определенный продукт

- а) Инициатор
- б) Влиятельное лицо
- в) Пользователь
- г) Советчик

Ответ _____

8. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:

- а) эмпирический и теоретический;
- б) оценочный и информационный;
- в) аналитический и экспертный.

Ответ _____

9. В чем выражается стремление человека к безопасности, выберите верные утверждения

- а) выражается в предпочтении старых вещей новым и знакомого неизвестному
- б) стремление к формированию религиозного или философского мировоззрения
- в) в связи между потребностью в любви и сферой услуг, существующей в современном обществе
- г) в общении, в дружбе, в сотрудничестве, во взаимопонимании, в принадлежности к какой-либо социальной группе

Ответ _____

10. Сервис — это

- а) Грамотное распределение обязанностей между сотрудниками в заведении
- б) Оказание услуг, удовлетворение бытовых потребностей
- в) Интернет-ресурс

Ответ _____

11. Расположите в иерархическом порядке:

- а) Потребность в любви и принадлежности
- б) Потребность в самоактуализации

- в) Потребность в безопасности
 - г) Потребность в уважении
- Ответ _____

12. Установите соответствие

А) Потребностью в безопасности и в сервисной деятельности	1) стремление иметь надежное место работы, счет в банке, различные страховки, социальные гарантии (здравоохранение, образование, пенсионное обеспечение)
Б) Социальный аспект безопасности	2) Государственная, финансовая, продовольственная безопасность страны
В) Общественная безопасность	3) личная безопасность клиента (например, в туризме), безопасность функционирования технических средств и приспособлений, безопасность окружающей среды, имущества, денежных средств, информационная безопасность

Ответ:

А	Б	В

13. Автором социально-психологической концепции потребностей человека является:

- а) А.Н. Леонтьев;
- б) К. Маркс;
- в) А. Маслоу;
- г) А. Тоффлер.

Ответ: _____

14. Укажите частные, более конкретные методы деятельности в сфере удовлетворения потребностей

15. Решите кейс-задачу.

Культура общения работника контактной зоны с покупателем (заказчиком) проявляется в умении сформулировать свои мысли и выслушать посетителя, в отзывчивости и сопереживании клиенту. Как известно, профессиональная этика работников сервиса содержит нравственные требования к их поведению. Конечно, нравственные требования полностью соблюдаются только в обществе с высоким уровнем культуры населения.

В настоящее время нравственность и культура общения работников сервиса рассматриваются как их важнейшие профессиональные качества. Эти работники должны быть морально и психологически

готовы к грамотным действиям, даже в условиях конфликтных ситуаций общения с клиентами.

На культуру общения также влияет расстояние между работником и посетителем. Установлено, что работнику следует находиться от заказчика на расстоянии 70—80 см. Надо также иметь в виду, что общение облегчается, если собеседники обращены друг к другу лицом, чтобы имел место зрительный контакт.

А. В чём проявляется культура общения работника контактной зоны с покупателем?

В. Влияет ли на культуру общения расстояние? Если да, то на каком расстоянии должен находиться работник от заказчика?

Шкала оценивания результатов тестирования: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 баллов (установлено положением П 02.016).

Максимальный балл за тестирование представляет собой разность двух чисел: максимального балла по промежуточной аттестации для данной формы обучения (36 или 60) и максимального балла за решение компетентностно-ориентированной задачи (6).

Балл, полученный обучающимся за тестирование, суммируется с баллом, выставленным ему за решение компетентностно-ориентированной задачи.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
---	-----------------------------------

100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания результатов тестирования:

Каждый вопрос (задание) в тестовой форме оценивается по дихотомической шкале: выполнено – **2 балла**, не выполнено – **0 баллов**.

2 ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТ-ТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

2.1 БАНК ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ В ТЕСТОВОЙ ФОРМЕ.

1. Вопросы в закрытой форме.

1. *Какова иерархия потребностей у А. Маслоу, расположенная снизу-вверх: 1- в безопасности; 2- социальные потребности; 3- в самоутверждении; 4- физиологические; 5- в уважении.*

д) 4,2,1,3,5

е) 3,2,4,5,1

ж) 1,2,5,3,4

з) 4,1,2,5,3

Ответ _____

2. *Какой идеологической концепции соответствует следующий тезис «человек—существо, наделенное разумом».*

г) Идея Homosapiens

д) Христианская идея

е) Идея Homofaber (чувствующий)

Ответ _____

3. *Выберите наиболее точный термин из предложенных ниже.*

Осознаваемая человеком нужда в том, что необходимо для его жизни— это

д) потребность

е) самосознание

ж) желание

з) сознание

Ответ _____

4. *Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:*

г) исследовательская;

д) потребительская (пользовательская);

е) ценностно-ориентационная.

Ответ _____

5. *Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:*

г) уровень развития экономики и хозяйственная система;

д) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;

е) общественные структуры: политические партии.

Ответ _____

6. Как характеризуются ресурсы для удовлетворения потребностей человека?

- г) безграничные
- д) ограниченные
- е) ситуативные

Ответ _____

7. Физические потребности — это потребности:

- г) в общественной деятельности,
- д) во сне;
- е) в творческой деятельности.

Ответ _____

8. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

- г) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
- д) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
- е) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

Ответ _____

9. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- г) обслуживание на дому;
- д) индивидуальное обслуживание;
- е) письменное обслуживание.

Ответ _____

10. Интеллектуальные потребности — это потребности в:

- г) образовании;
- д) в самовыражении;
- е) в пище.

Ответ _____

11. Чувство нехватки чего-либо, принявшее форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида, является

- д) Нуждой
- е) Потребностью
- ж) Запросом
- з) Желанием

Ответ _____

12. Какой антропологической теории соответствует категория «опыт»

- г) Прагматизм
 - д) Персонализм
 - е) Марксизм
- Ответ _____

13. Потребности в любви, духовной близости по Маслоу — это потребности

- д) Социальные
 - е) Личные
 - ж) Первичные
 - з) Культурные
- Ответ _____

14. Какой идеологической концепции соответствует следующий тезис «Бог не должен существовать»

- г) Идея сверхчеловека
 - д) Человек как тупик жизни
 - е) Идея солидарности всех живых существ
- Ответ _____

15. Группы, оказывающие прямое (т.е. при личном контакте) или косвенное влияние—это

- д) Референтные группы
 - е) Культурные группы
 - ж) Общественные классы
 - з) Группы влияния
- Ответ _____

16. Какому понятию соответствует следующее утверждение «личное должно быть подчинено коллективному»

- г) Социалистическая мораль
 - д) Мораль сверхчеловека
 - е) Аморальность
- Ответ _____

17. К мотивационным исходам внутреннего характера относятся

- д) Обычаи, традиции, физические и духовные потребности, склонность к экономии
 - е) Основные интересы, обычаи, традиции, стремление к самоутверждению, склонность к экономии
 - ж) Физические и духовные потребности, обычаи, традиции, стремление к самоутверждению
 - з) Физические и духовные потребности, стремление к самоутверждению, склонность к экономии
- Ответ _____

18. Какому философскому направлению соответствует утверждение «совесть – есть превращенная форма инстинкта самосохранения как результат «коллективного договора о ненападении»

- г) Марксизм
- д) Кантианство
- е) Фрейдизм

Ответ _____

19. Мотивация, восприятие, усвоение, убеждения и отношения — факторы

- д) Психологические
- е) Человеческие
- ж) Социальные
- з) Индивидуальные

Ответ _____

20. Факторы культурного, социального, личного и психологического порядка, оказывающие большое влияние на потребителя при совершении покупки, - это

- д) Характеристики покупателя
- е) Особенности образа жизни
- ж) «Черный ящик» сознания
- з) Локальные факторы влияния

Ответ _____

21. Осознание потребности, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку — это этапы

- д) Процесса принятия решения о покупке
- е) Процесса возникновения реальной нужды
- ж) Удовлетворения потребностей
- з) Покупательских действий

Ответ _____

22. Упорядоченная группа общества, которая отличается схожими потребностями, ценностями и общественным положением — это

- д) Общественный класс
- е) Сотрудники
- ж) Субкультура
- з) Референтная группа

Ответ _____

23. Потребитель, первым предлагающий купить определенный продукт

- д) Инициатор
- е) Влиятельное лицо
- ж) Пользователь
- з) Советчик

Ответ _____

24. Что объединяло аскетическое отношение к жизни?

- г) стоицизм и кинизм
- д) аскетизм и кинизм
- е) скептицизм и софистов

Ответ _____

25. Кто основал стоицизм?

- д) Зенон из Китиона
- е) римский император Марк Аврелий
- ж) Пиррон из Элиды
- з) Ответ _____

26. Укажите одно неверное утверждение

- г) Стремление к разуму и истине, столь популярное в период расцвета античной цивилизации, оказалось иллюзорным, человек не способен удовлетворить потребность в познании
- д) Высшие потребности в осмысленности человеческого бытия стоики реализовывали через заботу о благе семей и о своих согражданах, разрешали въезд в империю иноземцам
- е) В поздней греческой философии (III—I в. до н. э.) наряду с эпикурейством сформировались еще три типа мировоззрения, которые с небольшими изменениями существуют до сих пор. Это кинизм (цинизм), скептицизм и стоицизм

Ответ _____

27. Укажите верное утверждение

- г) Античные мыслители считали материальные потребности менее важными, чем духовные. Это относилось и к материальной трудовой деятельности — зарождавшемуся инженерному, техническому творчеству.
- д) Культ тела, физической силы породил потребности в пище, в безопасности, в понимании.
- е) Право на жизнь для раба было гарантировано. Затем произошла дифференциация этого класса: появились рабы, не занятые примитивным трудом, и те, кто не выполнял более сложные организационные и руководящие функции.

Ответ _____

28. Какому мыслителю соответствует высказывание «Цель оправдывает средства»?

- д) Протагор
- е) Конфуций
- ж) Мор
- з) Макиавелли

Ответ: _____

29. Какому религиозному учению соответствует понятие «теоцентризм»

- г) Ислам
- д) Буддизм
- е) Христианство

Ответ: _____

30. Какому философскому направлению принадлежит «идея сотворения мира Богом из ничего»

- д) Софизм
- е) Гедонизм
- ж) Даосизм
- з) Креационизм

Ответ: _____

31. Создатель утопического социализма в знаменитой «Утопии» рисует подробную картину гуманного и справедливого общества, существующего на вымышленном острове:

- д) Томас Мор
- е) Николо Макиавелли
- ж) Лоренцо Валла
- з) Данте Алигьери

Ответ: ____

32. Крупнейший представитель патристики:

- г) Замалеев
- д) Августин Блаженный
- е) Аристотель

Ответ: ____

33. Что подрывало авторитет церкви в глазах верующих в Средние века?

- д) продажа индульгенций
- е) празднование Масленицы
- ж) запрещение священникам вступать в брак
- з) требование жесткой дисциплины от монахов

Ответ: _____

34. Что считалось главной потребностью человека по мнению средневековых мыслителей?

- д) пропитание
- е) наличие крова
- ж) любовь к богу
- з) образование

Ответ: _____

35. Коренной переворот во взглядах на человека и его потребности происходит в:

- д) XV в
- е) XVI в
- ж) XIV-XVI вв.
- з) XVII в.

Ответ: _____

36. Что представлял собой гуманизм как учение?

- д) Учение об этике
- е) Учение о грамотном письме
- ж) Учение о доброжелательном и любовном отношении к людям и их потребностям
- з) Учение о потребностях человека

Ответ: _____

37. К мотивационным исходам внешнего характера относятся

- д) Групповые интересы, обычаи, традиции
- е) Частные потребности и обычаи
- ж) Культурные и физические интересы
- з) Общие интересы, стимулы, традиции

Ответ: _____

38. Мотивация, восприятие, усвоение, убеждения и отношения — факторы

- д) Психологические
- е) Человеческие
- ж) Социальные
- з) Индивидуальные

Ответ: _____

39. Процесс, посредством которого индивид отбирает, организует и интерпретирует поступающую информацию, формируя в своем сознании картину окружающего мира в теории поведения потребителей, — это

- д) Восприятие
- е) Мотивация
- ж) Усвоение
- з) Осознание

Ответ: _____

40. Христианское богословие причину сотворения человека Богом объясняет:

- е) потребностью в любви
- ж) одиночеством Творца
- з) замыслом вселенского эксперимента
- и) желанием славы и поклонения

к) Ответ: _____

41. В ходе английской, американской и французской революций выдвигалось общее требование:

- д) уничтожить помещичье землевладение и крепостное право
- е) снять ограничения на торговлю с другими странами
- ж) отменить таможенные пошлины внутри страны
- з) устанавливать налоги с согласия нации

Ответ: _____

42. Укажите неверное утверждение

- г) В концепции Маркса устанавливается зависимость между биологическими и социальными, духовными и материальными, личными и общественными потребностями.
- д) Духовные потребности первичны, производны от природных, они зависят от материального производства, хотя и оказывают на него сильное обратное воздействие
- е) Экономический анализ потребностей человека был продолжен Марксом в «Капитале» и ряде других работ.

Ответ: _____

43. Кто был одним из создателей концепции человека и потребностей в эпоху Нового времени?

- д) Ч. Дарвин
- е) Б. Паскаль
- ж) Д. Локк
- з) П. Гольбах

Ответ: _____

44. После смерти К. Маркса и Ф. Энгельса их концепции общества, человека и человеческих потребностей широко обсуждаются, подвергаются критике, но в то же время развиваются и используются в науках об обществе. Верное ли это утверждение?

- в) Верное
- г) Ложное

Ответ: _____

45. Теорию общественного договора создал:

- д) П. Гольбах
- е) Г. Гегель
- ж) Т. Гоббс
- з) Дж. Беркли

Ответ: _____

46. Представитель объективного идеализма:

- а) Маркс

- б) Беркли
- в) Демокрит
- г) Гегель

Ответ: _____

47. Методологический принцип, признающий разум основой познания:

- а) сенсуализм
- б) скептицизм
- в) рационализм
- г) релятивизм

Ответ: _____

48. Философское учение, согласно которому мир имеет одно начало: или материальное, или духовное:

- а) монизм
- б) плюрализм
- в) материализм
- г) дуализм

Ответ: _____

49. Онтология – это учение о:

- а) бытии;
- б) познании;
- в) ценностях;
- г) нравственности.

Ответ: _____

50. Совпадают ли по объему понятия "философия" и "наука"?

- а) да;
- б) нет;
- в) частично совпадают.

Ответ: _____

51. Материализм – это:

- а) признание того, что весь мир, все тела и предметы состоят из одинаковых частиц - атомов, молекул и т.п.;
- б) практический, здравый взгляд на вещи;
- в) признание первичности природы, материи и вторичности, зависимости идеального начала, сознания;
- г) признание самостоятельного, независимого от божественного вмешательства существования мира.

Ответ: _____

52. Идеализм – это:

- а) утверждение, что идеи, мысли существуют реально;
- б) признание идеального начала первичным, определяющим материальное;

в) стремление обосновать значение идеалов в жизни, стремление человека к совершенству;

г) стремление обосновать божественные истоки и сущность мира.

Ответ: _____

53. Учение о развитии, источником которого признается становление и разрешение противоречий – это:

а) материализм,

б) идеализм,

в) агностицизм,

г) диалектика,

д) метафизика.

Ответ: _____

54. Агностицизм – это:

а) признание принципиальной непознаваемости окружающего мира,

б) теория познания,

в) отрицание сотворения мира Богом,

г) признание относительности любого человеческого знания.

Ответ: _____

55. Какова иерархия потребностей у А. Маслоу, расположенная снизу-вверх: 1- в безопасности; 2- социальные потребности; 3- в самоуверждении; 4- физиологические; 5- в уважении

д) 4,2,1,3,5

е) 3,2,4,5,1

ж) 1,2,5,3,4

з) 4,1,2,5,3

Ответ: _____

56. Какой идеологической концепции соответствует следующий тезис «человек – существо, наделенное разумом»

г) Идея Homosapiens

д) Христианская идея

е) Идея Homofaber (чувствующий)

Ответ: _____

57. Выберите наиболее точный термин из предложенных ниже.

Осознаваемая человеком нужда в том, что необходимо для его жизни— это

д) потребность

е) самосознание

ж) желание

з) сознание

Ответ: _____

58. Найдите наиболее корректное окончание предложения. Человек формируется как личность, когда он

- д) получает еду и питье
- е) учится ходить на двух ногах
- ж) растёт и развивается среди людей
- з) взаимодействует с окружающей средой

Ответ: _____

59. Дополните перечень, выбрав термин среди предложенных ниже: труд, учение, общение, _____.

- д) Личность
- е) Сознание
- ж) Игра
- з) способности

Ответ: _____

60. Выберите наиболее точный термин из предложенных ниже. Способность человека мыслить, оценивать себя и определять свое отношение ко всему происходящему — это

- д) воля
- е) труд
- ж) логика
- з) сознание

Ответ: _____

61. Выберите наиболее точный термин из предложенных ниже. Человек, который обладает совокупностью качеств, сформировавшихся в обществе и важных для общества, — это

- д) друг
- е) труженик
- ж) ученик
- з) личность

Ответ: _____

62. Найдите наиболее корректное окончание предложения. В отличие от животных человек обладает сознанием, поэтому он может

- д) ставить перед собой цели и достигать их
- е) удовлетворять потребности в еде и питье
- ж) двигаться и реагировать на изменения окружающей среды
- з) расти и размножаться

Ответ: _____

63. Выберите правильные высказывания. Запишите буквы, под которыми они указаны.

- г) Неповторимость человека проявляется в его внешности и во внутреннем мире.

- д) Преодолеть неблагоприятные жизненные обстоятельства бывает нелегко, но в этом проявляется сильная личность.
- е) Сильная личность всегда стремится к превосходству над окружающими людьми.

Ответ: _____

64. Религиозный философ Н. Бердяев утверждал, что оправдание перед Богом

- д) В смиренном принятии страданий как испытаний, ниспосланных творцом
- е) В молитве и покаянии за совершенное зло
- ж) В созидательном творческом усилии по завершении миротворения
- з) Ответ: _____

65. Какому мыслителю соответствует суждение «Две вещи не перестают удивлять меня: звездное небо надо мной и нравственный закон во мне»?

- д) Э. Кант
- е) В. Соловьев
- ж) Ф. Достоевский
- з) Ответ: _____

66. Христианское «образ и подобие Божие» предполагает

- г) Победу духа над плотью;
- д) Антропоморфность Бога;
- е) Личностное начало и свободу выбора.

Ответ: _____

67. К духовной жизни человека относится(-ятся)

- д) составление семейного бюджета
- е) строительство загородного дома
- ж) участие в поэтическом конкурсе
- з) открытие малого предприятия

Ответ: _____

68. Человека как личность характеризует(-ют)

- д) особенности темперамента
- е) общественная активность
- ж) внешние данные
- з) физическое и психическое здоровье

Ответ: _____

69. Как называется деятельность человека, связанная с преобразованием природы?

- д) Практическая
- е) Духовная
- ж) Потребительская
- з) Социальная

Ответ: ____

70. Человек — существо социальное, поэтому

- д) у человека отсутствуют природные инстинкты
- е) только социальные потребности влияют на поведение человека
- ж) человек способен предвидеть последствия своих действий
- з) только законы природы определяют поведение человека

Ответ: _____

71. Автором иерархической теории потребностей является:

- д) А.Н. Леонтьев;
- е) К. Маркс;
- ж) А. Маслоу;
- з) А. Гоффлер

Ответ: _____

72. Хозрасчёт это:

- г) экономическая свобода
- д) обилие материальных благ которые расширяют сферу возможностей человека
- е) метод расчёта расходов и доходов на государственном предприятии в условиях плановой экономики

Ответ _____

73. Кто из российских экономистов является создателем теории межотраслевого анализа?

- д) В. Леонтьев
- е) Н. Кондратьев
- ж) А. Чубайс
- з) Е. Гайдар

Ответ _____

74. Военный коммунизм это:

- д) рыночная торговля
- е) продразверстка
- ж) товарно-денежные отношения
- з) хозрасчет

Ответ _____

75. Какие три положения из перечисленных характеризуют суть рыночной экономики? Запишите цифры, под которыми они указаны.

- 1) свободное предпринимательство
- 2) многообразие форм собственности на средства производства
- 3) централизованное планирование
- 4) договорные отношения между хозяйствующими субъектами
- 5) административный контроль над ценами

б) реализация производителем продукции по ценам, установленным государством

76. Ниже приведен перечень понятий и терминов. Все они, за исключением двух, имеют отношение к экономической политике СССР и РФ в 1990-х гг.

- 1) пятилетки
- 2) дефолт
- 3) либерализация
- 4) программа «500 дней»
- 5) хозрасчет
- б) рыночная экономика

77. Одна из задач приватизации это:

- 1) ускорение социально-экономического развития страны
- 2) развитие военно-промышленного комплекса
- 3) преодоление дефолта
- 4) формирование слоя собственников

78. Ниже приведен перечень понятий и терминов. Все они, за исключением двух, имеют отношение к экономической политике России в 1990-х гг.

- 1) приватизация
- 2) госприемка
- 3) инфляция
- 4) ваучер
- 5) продрозверстка
- б) дефолт

79. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

- г) Уровень развития экономики и хозяйственная система;
- д) Мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
- е) Общественные структуры: политические партии;

Ответ: _____

80. Потребности человека в приобретении новых сервисных услуг носят:

- г) гомеостатический характер;
- д) национальные особенности;
- е) социально-культурное содержание.

Ответ: _____

81. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- г) Опрос, профессионализм, качество;
- д) Услуга, спрос, специалист;
- е) Деятельность, потребность, услуга;

Ответ: _____

82. Для успешной деятельности фирме, реализующей сервисные услуги необходимо:

- г) сформировать основы корпоративной идеологии;
- д) создать устойчивое финансовое положение;
- е) разработать продуктивную концепцию имиджа фирмы.

Ответ: _____

83. Человек как общественное существо способен сублимировать свои:

- г) биологические потребности;
- д) потребности в защите своей жизни;
- е) социальные потребности.

Ответ: _____

84. Социальные потребности — это потребности в:

- г) в самовыражении;
- д) в жилье;
- е) в познании.

Ответ: _____

85. В чем заключается неосвязаемость услуги:

- г) Процесс предоставления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- д) Услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- е) Они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

Ответ: _____

2. Вопросы в открытой форме.

1. Частные, более конкретные методы деятельности в сфере удовлетворения потребностей

2. Какой эпохе соответствует понятие «греховность»

Ответ _____

3. Вставьте пропущенное(ые) слово(а)

Первые греческие философы стремились построить гармоничные отношения человека с миром. Они рассматривали человека как _____—миниатюрную копию огромного космоса (макрокосма), в которой представлены все силы Вселенной

4. Государство утопийцев (опишите, что это за государство, и какое отношение у этого государства к потребностям?)

5. *Кем был предложен экономический анализ потребностей человека?*

Ответ: _____

6. *Философское учение, утверждающее равноправие материального и духовного первоначал мира – это ...*

Ответ: _____

7. *Какие потребности отличают человека от животного?*

Ответ: _____

8. *Заполните пропуск.*

К. Маркс отмечал: «Определенные предметы могут быть потреблены и являются предметом потребности лишь до известной степени; например, потребляется лишь определенное количество хлеба и т. д. Поэтому продукт в качестве _____ имеет в себе самом некий предел, — а именно, предел существующей потребности в нем...»

Ответ: _____

9. *Вставьте пропущенное слово*

Современные экономисты разработали концепцию _____, т. е. стилей, или типов потребительского поведения людей

10. *В международной классификации отраслей принято выделять три сектора. Назовите эти сектора и приведите примеры:*

11. *Укажите частные, более конкретные методы деятельности в сфере удовлетворения потребностей*

3. **Вопросы на установление последовательности.**

1. *Расположите по порядку фазы, через которые начинает формироваться у человека в детстве потребность в смысле жизни:*

- д) Фазу идентификации.
- е) Предварительную
- ж) Фазу зрелой концепции смысла жизни
- з) Фазу космической потребности в смысле жизни

Ответ _____

2. *Расположите религии в хронологическом порядке их возникновения:*

- д) Буддизм

- е) Христианство
- ж) Иудаизм
- з) Ислам

Ответ _____

3. Установите правильную хронологическую последовательность событий:

- д) Первая классификация человеческих потребностей
- е) Формирование современного типа мировоззрения - экспериментальной науки
- ж) Формирование гуманизма как мировоззрения
- з) Развитие теории Аристотеля об орудиях труда

Ответ: _____

4. Расположите события в хронологическом порядке.

- д) первая экспедиция Х. Колумба в Центральную Америку
- е) завоевание экспедицией Э. Кортеса Мексики
- ж) открытие португальцами Зеленого Мыса на западном побережье Африки
- з) открытие Австралии

5. Расположите в иерархической последовательности—от низшему к высшему следующие ценности:

- д) ценности чувства жизни (здоровье и болезни, радость и печаль, мужество и страх и т.д.)
- е) ценности чувственного восприятия (удовольствие и пр.)
- ж) нравственные ценности (добро и зло, долг, жалость к ближнему и пр.)
- з) духовные ценности (прекрасное и безобразное, справедливое и несправедливое и т.д.)

Ответ: _____

6. Расположите философские учения в порядке их появления:

- а) онтология,
- б) гносеология,
- в) аксиология,
- г) антропология.

Ответ: _____

7. Расположите идеи согласно их появления.

- ж) Идея *Homosapiens*
- з) Христианская идея
- и) Идея *Homofaber* (чувствующий)

Ответ _____

8. Расположите в иерархической последовательности — от низшему к высшему — следующие ценности:

- д) ценности чувства жизни (здоровье и болезни, радость и печаль, мужество и страх и т.д.)
- е) ценности чувственного восприятия (удовольствие и пр.)
- ж) нравственные ценности (добро и зло, долг, жалость к ближнему и пр.)

- з) духовные ценности (прекрасное и безобразное, справедливое и несправедливое и т.д.)

Ответ: _____

9. Укажите в правильном порядке этапы творческой деятельности:

- е) Сосредоточения усилия и поиски дополнительной информации, подготовка к решению задачи.
ж) Проверка и доработка замысла, его воплощение.
з) Уход от проблемы, переключение на другие занятия (период инкубации).
и) Накопление знаний и навыков, необходимых для четкого изложения и формирования задачи, возникновение проблемы (постановка задач).
к) Озарение или инсайт (гениальная идея и простая догадка скромных масштабов — т. е. логический разрыв, скачок в мышлении, получение результата, не вытекающего однозначно из посылок).

Ответ: _____

10. Расположите имена глав правительства в хронологической последовательности.

- 1) С.В. Кириенко
- 2) Е.Т. Гайдар
- 3) А.И. Косыгин
- 4) Е.М. Примаков
- 5) В.С. Черномырдин

11. Установите последовательность цепочки развития сервисной деятельности:

- е) Услуги;
ж) Самообслуживание;
з) Индустрия сервиса;
и) Сервисная деятельность;
к) Обслуживание.

Ответ: _____

12. Расположите в иерархическом порядке:

- д) Потребность в любви и принадлежности
е) Потребность в самоактуализации
ж) Потребность в безопасности
з) Потребность в уважении

Ответ: _____

4 Вопросы на установление соответствия.

1. Установите соответствие между терминами и их значениями

А) Мотивы	1) это значение предметов и явлений для человека и общества, оценка явлений и событий как добра или зла,
-----------	--

	полезного или вредного, прекрасного или безобразного, допустимого или запретного, справедливого или несправедливого и т. п.
Б) Интерес	2) побудительные причины деятельности человека по удовлетворению потребностей
В) Мировоззрение	3) проявление социальных потребностей, как осознанное выражение отношений человека или социальной группы к своим потребностям и условиям их удовлетворения
Г) Ценность	4) система взглядов человека на мир в целом и свое место в мире. На основе мировоззрения в каждом обществе и социальном слое формируется система ценностей

Ответ:

А	Б	В	Г

2. Установите соответствия:

Мировоззрение	Содержание
А) геоцентризм Б) природоцентризм В) антропоцентризм Г) социоцентризм Д) наукоцентризм	1) считает природу основой всего сущего 2) отдает приоритет во всем сущем Богу 3) отдает приоритет обществу 4) отдает приоритет знаниям 5) ставит в центр всего сущего человека

А	Б	В	Г	Д

3. Установите соответствие

А) Фалес	1) Обратил внимание на возрастание потребностей, существование потребностей разумных и неразумных. Одним из первых стал доказывать, что для достижения счастья необходима не безудержная погоня за удовольствиями, а контроль над своими потребностями, разумное ограничение желаний
Б) Демокрит	2) Согласно его классификации, орудия труда делятся на три типа: неодушевленные (например, сельскохозяйственный инвентарь), одушевленные (сельскохозяйственные животные) и говорящие — рабы
В) Аристотель	3) Стремился научить индивида разумному поведению в

	человеческом сообществе, умению сочетать личные и общественные интересы, не удовлетворять индивидуальные потребности в ущерб согражданам
--	--

Ответ:

А	Б	В

4. Установите соответствие между научными открытиями и их авторами.

А) закон всемирного тяготения	1) Н. Коперник
Б) законы падения тел, движения маятника	2) Д. Бруно
В) учение о безмерности и бесконечности Вселенной	3) И. Ньютон
Г) открыл, что Земля вращается вокруг Солнца и вокруг своей оси	4) Г. Галилей

Ответ:

А	Б	В	Г

5. Установите соответствия:

Философские вопросы	Философские дисциплины
а) что я могу знать?	1) философская антропология;
б) что я должен делать?	2) гносеология;
в) на что я могу надеяться?	3) этика;
г) что такое человек	4) философия религии.

А	Б	В	Г

6. Установите соответствия:

Природа качеств	Проявления качеств человека
3) Социальная	е) Способность к продолжению рода
4) Биологическая	ж) Способность приспосабливаться к условиям природной среды
	з) Способность накапливать знания и трудовые навыки
	и) Способность устанавливать перед собой цели
	к) Способность оценивать себя и других

А	Б	В	Г	Д

7. Установите соответствие между понятиями и определениями.

А) Самопознание	1) Оценка самого себя как личности
Б) Самооценка	2) Нужда в чем – либо необходимом для поддержки жизнедеятельности и развития
В) Потребность	3) Изучение личностью собственных способностей

Ответ:

А	Б	В

8. Укажите верные определения к понятиям

А) Модус обладания	1) обладания ориентирует на потребительство и удовлетворение только рутинных потребностей
Б) Модус бытия	2) на удовлетворение сложных творческих потребностей, связанных не с простым поддержанием физического существования и развлечениями, а с совершенствованием личности и общества в целом, с раскрытием творческих способностей людей.

Ответ:

А	Б

9. Установите соответствие между главами правительства и содержанием и итогами их деятельности:

5) С.В. Кириенко	е) Начало «шоковой терапии». Стабилизировать экономику страны не удалось
6) Е.М. Примаков	ж) Усиление государственного регулирования, привлечение иностранных инвестиций. Рост теневой экономики. Назревание финансового кризиса
7) Е.Т. Гайдар	з) Удержание курса рубля. Начало промышленного роста в России
8) В. С. Черномырдин	и) Попытка сбалансирования государственного бюджета. Дефолт
	к) Перевод предприятий на хозрасчёт. Временное ускорение темпов и объемов производства

А	Б	В	Г	Д

10. Установите соответствия:

1. Услуга	А) Обслуживание населения или предоставление ему услуг.
2. Исполнитель	Б) Предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугупотребителю.
3. Сервис	В) Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.
4. Обслуживание	Г) Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребности потребителя.

А	Б	В	Г

11. Установите соответствие

А) Потребностью в безопасности и в сервисной деятельности	1) стремление иметь надежное место работы, счет в банке, различные страховки, социальные гарантии (здравоохранение, образование, пенсионное обеспечение)
Б) Социальный аспект безопасности	2) Государственная, финансовая, продовольственная безопасность страны
В) Общественная безопасность	3) личная безопасность клиента (например, в туризме), безопасность функционирования технических средств и приспособлений, безопасность окружающей среды, имущества, денежных средств, информационная безопасность

Ответ:

А	Б	В

2.2 КОМПЕТЕНТНОСТНО-ОРИЕНТИРОВАННЫЕ ЗАДАЧИ

Компетентностно-ориентированная задача № 1

Известный исследователь Маслоу среди других выделял следующие группы потребностей: физиологические потребности, потребности межличностных отношениях, потребности в самореализации. Конкретизируйте каждую из этих групп.

Компетентностно-ориентированная задача № 2

Всю историю первобытного общества можно представить как поиск новых способов удовлетворения развивающейся системы материальных и духовных потребностей. Уже в это время человек попытался раскрыть смысл и цели своего существования, которое наши далекие предки не сводили к удовлетворению простых материальных нужд.

В развитии потребностей первобытного человека обнаруживается ряд закономерностей.

Укажите не менее двух закономерностей и дайте их характеристику.

Компетентностно-ориентированная задача № 3

Нетрудно убедиться, что в основе представления об идеальном человеке лежит гуманистический идеал добра, справедливости и личного счастья», Идея добра, справедливости и гармоничного отношения человека с окружающим миром была развита далее в Новом Завете, в учении Иисуса Христа (например, в Нагорной проповеди), эта система ценностей включала в себя умеренность в потребностях, их постоянство и неизменность.

Ветхом Завете сложился идеал человека, который в основном сохранялся в последующие столетия в христианстве.

Как выглядит идеал человека в Пятикнижии?

Компетентностно-ориентированная задача № 4

Известный исследователь Маслоу среди других выделял следующие группы потребностей: физиологические потребности, потребности межличностных отношениях, потребности в самореализации. Конкретизируйте каждую из этих групп.

Компетентностно-ориентированная задача № 5

Эпикур создал этическое учение, получившее впоследствии его имя—эпикурейство. Согласно этому учению, главная цель всех живых существ—получение удовольствия. «Мы и называем удовольствие началом и концом счастливой жизни». Удовольствие является следствием удовлетворения потребностей. Но не все потребности будет разумно удовлетворять, не все удовольствия имеют для человека равную ценность: «Нет, не попойки и кутежи непрерывные... не наслаждения рыбою и всеми прочими яствами, которые доставляет роскошный стол, рождают приятную жизнь, но трезвое рассуждение...». Что дает наиболее ценные удовольствия для человека, согласно Эпикуру?

Компетентностно-ориентированная задача № 6

Ограничение материальных потребностей, аскетизм использовался многими религиозными и общественными движениями после киников. В христианстве

это юродство, странничество и монашество. Какие в XX в. существуют элементы идеологии киников, которые заметны в таких проявлениях социального протеста, как движение хиппи и панков?

Компетентностно-ориентированная задача № 7

Средневековая идеология стремилась превратить веру и исполнение религиозных предписаний в первую жизненную потребность человека. Все другие материальные и духовные нужды (труд, развитие личности, удовлетворение базовых потребностей) православная церковь пыталась подчинить этому главному стремлению к праведной богоугодной жизни.

Такой религиозной антропологии противостояла другая тенденция (Какая тенденция? И где эта идея ярко выражена?)

Компетентностно-ориентированная задача № 8

В Западной Европе коренной переворот во взглядах на человека и человеческие потребности происходит в эпоху Возрождения (XIV-XVI вв.). Начиная с XIV в. в Италии формируется новое мировоззрение — гуманизм.

Что такое гуманизм? Что в него входит?

Компетентностно-ориентированная задача № 9

Понятие потребности занимает центральное место в обосновании главной философской идеи Маркса—концепции исторического материализма, или материалистического понимания истории. Согласно этой концепции, определяющую роль в развитии общества в конечном счете играют материальное производство и материальные потребности человека, которые оно удовлетворяет. Между людьми в процессе производства и потребления независимо от их воли и сознания формируется объективная, материальная связь. Эта связь вызвана их потребностями и способом производства материальных благ. Какая устанавливается зависимость потребностей в концепции Маркса?

Компетентностно-ориентированная задача № 10

К. Маркс и Ф. Энгельс одними из первых исследовали влияние экономики и всей социальной среды на развитие человеческой личности. Человек и его потребности исторически изменяются, эволюционируют. Их удовлетворение до сих пор было прямо связано с классовой борьбой — жестким соперничеством различных классов и социальных групп в борьбе за обладание собственностью и за доступ к произведенным обществом материальным и духовным благам. Марксизм, таким образом, сосредоточил свое внимание преимущественно на внешних социальных детерминантах развития личности. Внутренние психологические механизмы формирования потребностей более

подробно изучались уже в XX в. в рамках других научных направлений — укажите в каких именно направлениях?

Компетентностно-ориентированная задача № 11

Понятие потребности занимает центральное место в обосновании главной философской идеи Маркса—концепции исторического материализма, или материалистического понимания истории. Согласно этой концепции, определяющую роль в развитии общества в конечном счете играют материальное производство и материальные потребности человека, которые оно удовлетворяет. Между людьми в процессе производства и потребления независимо от их воли и сознания формируется объективная, материальная связь. Эта связь вызвана их потребностями и способом производства материальных благ.

Какая устанавливается зависимость потребностей в концепции Маркса?

Компетентностно-ориентированная задача № 12

К. Маркс и Ф. Энгельс одними из первых исследовали влияние экономики и всей социальной среды на развитие человеческой личности. Человек и его потребности исторически изменяются, эволюционируют. Их удовлетворение до сих пор было прямо связано с классовой борьбой—жестким соперничеством различных классов и социальных групп в борьбе за обладание собственностью и за доступ к произведенным обществом материальным и духовным благам. Марксизм, таким образом, сосредоточил свое внимание преимущественно на внешних социальных детерминантах развития личности. Внутренние психологические механизмы формирования потребностей более подробно изучались уже в XX в. в рамках других научных направлений— укажите в каких именно направлениях?

Компетентностно-ориентированная задача № 13

Кто может быть Биологическим существом или Социальным существом.

Компетентностно-ориентированная задача № 14

Выберите среди предложенного социальные факты, содержащие проявление важнейших социальных потребностей личности. Выпишите предложения.

- а) В трудовом коллективе, куда пришла выпускница экономического вуза, сначала ей было непросто, многие вопросы существенно различались с вузовскими знаниями, но более опытные старшие коллеги своими советами помогли ей войти в курс дела.
- б) Для юноши чрезвычайно важен его круг общения, друзья и подруги, с ними можно обсудить порой то, что не обсудишь ни с родителями, ни с учителями.

- в) Молодой человек преуспел в туристическом бизнесе, создав крупную компанию, специализирующуюся в области экстремального туризма, но теперь его больше волнует слава мецената, покровителя молодых дарований; недавно им была учреждена стипендия для молодых учёных.
- г) Каждую последнюю субботу месяца профессор посвящает походу в консерваторию на концерты камерной музыки.
- д) Каждый человек нуждается в поддержании теплового баланса тела, поэтому зимой мы надеваем варежки, тёплые сапоги и куртки.

Компетентностно-ориентированная задача № 15

Прочитайте три предложения и укажите то, которое содержит оценку. Запишите цифры, под которыми эти предложения указаны.

1. Мысли — это важнейшая составляющая духовного мира.
2. Способность мыслить отличает человека от животных.
3. Размышление над проблемой, поиск её решения — занятие непростое.

Компетентностно-ориентированная задача № 16

Расположите в иерархической последовательности — от низшему к высшему — следующие ценности:

- ценности чувства жизни (здоровье и болезни, радость и печаль, мужество и страх и т.д.)
- ценности чувственного восприятия (удовольствие и пр.)
- нравственные ценности (добро и зло, долг, жалость к ближнему и пр.)
- духовные ценности (прекрасное и безобразное, справедливое и несправедливое и т.д.)

Компетентностно-ориентированная задача № 17

Взаимодействие рутинных и творческих потребностей имеет свои закономерности. Так, удовлетворение рутинных потребностей создает необходимые, хотя и недостаточные условия для развития творческих. В истории цивилизации, по-видимому, происходит медленное повышение роли творческих потребностей. Так, классик теории менеджмента Питер Друкер обращает внимание на то, что в условиях современной экономики повышение производительности работников умственного труда требует максимально творческого подхода к их деятельности. «Ответственность за производительность целиком возлагается на самого работника. Работники умственного труда должны сами собой (А)_____ (они, так сказать, сами себе менеджеры). Им необходима (Б)_____... Непрерывная инновационная деятельность должна стать неотъемлемой частью умственной работы и включаться в производственное задание работника умственного труда; он должен отвечать за внедрение нововведений... Работнику умственного труда

надо, с одной стороны, постоянно (В) _____, а с другой — постоянно учить... Надо, чтобы работники умственного труда (Г) _____ работать на данную организацию и предпочитали этот вариант всем прочим возможностям».

Вставьте слова, подходящие по смыслу (*управлять, независимость, учиться, хотели*)

Компетентностно-ориентированная задача № 18

Известный исследователь Маслоу среди других выделял следующие группы потребностей: физиологические потребности, потребности межличностных отношениях, потребности в самореализации. Конкретизируйте каждую из этих групп.

Компетентностно-ориентированная задача № 19

После освобождения крестьян от крепостной зависимости в 1861 г. основной производящей и потребляющей единицей в российском обществе было крестьянское хозяйство. Главная цель его деятельности — удовлетворение потребностей крестьянской семьи. Это достигалось за счет двух главных видов деятельности. Укажите эти два вида деятельности

Компетентностно-ориентированная задача № 20

Постиндустриальное (другие названия — информационное, технотронное) общество начинает формироваться во второй половине XX в. Однако основные закономерности его функционирования пока не устоялись, и мы можем изучать только первоначальные тенденции этой новой фазы развития цивилизации. Тем не менее, уже ясно, что формирующийся новый стиль потребления будет сильно отличаться от существовавшего в прошлом (и сохраняющегося во многих странах сейчас).

Назовите основные особенности нового стиля?

Компетентностно-ориентированная задача № 21

Что такое «Методы научно-исследовательской деятельности в сервисологии»
Дайте их характеристику

Компетентностно-ориентированная задача № 22

В своей знаменитой работе «Искусство любить» (другой перевод: «Искусство любви») Фромм анализирует различные формы проявления любви и делит ее на несколько типов.

Перечислите типы

Компетентностно-ориентированная задача № 23

Сфера услуг имеет постоянно развивающуюся структуру. В ней можно выделить крупные направления деятельности, которые сохраняются в течение длительного времени. В России эти направления официально зафиксированы в Общероссийском классификаторе услуг населению ОК 002-93. Классификатор включает в себя следующие группы услуг:

Компетентностно-ориентированная задача № 24

Дайте характеристику экономического анализа потребностей человека в современной России.

Компетентностно-ориентированная задача 25:

Свойства услуги, а также конкретные показатели качества сервиса широко используются представителями государственных контрольных органов, корпоративной средой, а также потребителями. Различают производственные, функциональные и потребительские свойства услуги.

К производственным свойствам относятся те, которые создаются в процессе производства и имеют ярко выраженные физико-технические свойства. Вместе с тем производственные свойства услуги представляют собой лишь потенциальное качество. Но и функциональные свойства не позволяют сделать окончательный вывод о качественных характеристиках услуг и сервисных продуктах — необходимо учитывать их потребительские свойства. Потребительскими свойствами выступает совокупность показателей, которые являются для потребителя наиболее значимыми. Именно они отображают реальное качество услуги.

А. Какие различают свойства услуг? Охарактеризуйте каждую из них.

В. Что необходимо сделать с любым товаром или продуктом?

Компетентностно-ориентированная задача 26

Культура общения работника контактной зоны с покупателем (заказчиком) проявляется в умении сформулировать свои мысли и выслушать посетителя, в отзывчивости и сопереживании клиенту. Как известно, профессиональная этика работников сервиса содержит нравственные требования к их поведению. Конечно, нравственные требования полностью соблюдаются только в обществе с высоким уровнем культуры населения.

В настоящее время нравственность и культура общения работников сервиса рассматриваются как их важнейшие профессиональные качества. Эти работники должны быть морально и психологически готовы к грамотным действиям, даже в условиях конфликтных ситуаций общения с клиентами.

На культуру общения также влияет расстояние между работником и посетителем. Установлено, что работнику следует находиться от заказчика на расстоянии 70—80 см. Надо также иметь в виду, что общение облегчается, если собеседники обращены друг к другу лицом, чтобы имел место зрительный контакт.

А. В чём проявляется культура общения работника контактной зоны с покупателем?

В. Влияет ли на культуру общения расстояние? Если да, то на каком расстоянии должен находиться работник от заказчика?

Компетентностно-ориентированная задача 27:

В российской действительности сложилось свое представление о сфере услуг, получившее реализацию в теоретическом аспекте сервиса и в практике его реального бытия.

Для четкого выделения отраслей непроизводственной сферы в отчетных и других документах в 1976 году в России (СССР) был введен общесоюзный классификатор «Отрасли народного хозяйства» (ОКОНХ), который в 1992 году был модифицирован применительно к условиям рыночной экономики России. ОКОНХ представляет собой группировки видов деятельности, по отраслям в соответствии с их функциями в общей системе разделения труда (основное деление на сферу материального производства и непроизводственную сферу).

К сфере материального производства относятся все виды деятельности, создающие материальные блага в форме продуктов, энергии и других функций, являющихся продолжением производства в сфере обращения (хранение, транспортировка и т. д.).

К непроизводственной деятельности отнесены: ЖКХ, здравоохранение, социальное обеспечение, народное образование, наука и научное обслуживание, культура и искусство, финансы и кредит и т. д.

А. В каком году был введен общесоюзный классификатор ОКОНХ?

В. Что он из себя представляет?

С. Что относят к сфере материального производства?

Д. Перечислите, что относится к непроизводственной деятельности?

Компетентностно-ориентированная задача № 28

Свойства услуги, а также конкретные показатели качества сервиса широко используются представителями государственных контрольных органов, корпоративной средой, а также потребителями. Различают производственные, функциональные и потребительские свойства услуги.

К производственным свойствам относятся те, которые создаются в процессе производства и имеют ярко выраженные физико-технические свойства. Вме-

сте с тем производственные свойства услуги представляют собой лишь потенциальное качество.

Но и функциональные свойства не позволяют сделать окончательный вывод о качественных характеристиках услуг и сервисных продуктах — необходимо учитывать их потребительские свойства. Потребительскими свойствами выступает совокупность показателей, которые являются для потребителя наиболее значимыми. Именно они отображают реальное качество услуги.

1. Какие различают свойства услуг? Охарактеризуйте каждую из них.
2. Что необходимо сделать с любым товаром или продуктом?

Компетентностно-ориентированная задача № 29

В процессе подтверждения соответствия услуги размещения требованиям системы сертификации экспертная комиссия отметила в объекте обследования, что гостиница слабо ориентирована на клиента. Отсутствует «бюро услуг» и предложение потребителей, изложенные в книге отзывов, подтвердили факты различных конфликтов между потребителем и исполнителем услуг (гостиницей).

Прокомментируйте:

- а) правила поведения персонала при обслуживании потребителей
 - б) поведение администратора как третьего лица в конфликте.
2. Обоснуйте конфликт, как присущую организации необходимость.

Компетентностно-ориентированная задача № 30

Можно выделить следующие большие группы потребностей. Базовые потребности — это всеобщие потребности, присущие всем людям. Что относится к базовым потребностям и охарактеризуйте каждую из них, приведя хотя бы по одному примеру.

Шкала оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи: в соответствии с действующей в университете балльно-рейтинговой системой оценивание результатов промежуточной аттестации обучающихся осуществляется в рамках 100-балльной шкалы, при этом максимальный балл по промежуточной аттестации обучающихся по очной форме обучения составляет 36 баллов, по очно-заочной и заочной формам обучения – 60 (установлено положением П 02.016).

Максимальное количество баллов за решение компетентностно-ориентированной задачи – 6 баллов.

Балл, полученный обучающимся за решение компетентностно-ориентированной задачи, суммируется с баллом, выставленным ему по результатам тестирования.

Общий балл по промежуточной аттестации суммируется с баллами, полученными обучающимся по результатам текущего контроля успеваемости в течение семестра; сумма баллов переводится в оценку по дихотомической шкале (для зачета) или в оценку по 5-балльной шкале (для экзамена) следующим образом:

Соответствие 100-балльной и дихотомической шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по дихотомической шкале</i>
100–50	зачтено
49 и менее	не зачтено

Соответствие 100-балльной и 5-балльной шкал

<i>Сумма баллов по 100-балльной шкале</i>	<i>Оценка по 5-балльной шкале</i>
100–85	отлично
84–70	хорошо
69–50	удовлетворительно
49 и менее	неудовлетворительно

Критерии оценивания решения компетентностно-ориентированной задачи:

6-5 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует глубокое понимание обучающимся предложенной проблемы и разностороннее ее рассмотрение; свободно конструируемая работа представляет собой логичное, ясное и при этом краткое, точное описание хода решения задачи (последовательности (или выполнения) необходимых трудовых действий) и формулировку доказанного, правильного вывода (ответа); при этом обучающимся предложено несколько вариантов решения или оригинальное, нестандартное решение (или наиболее эффективное, или наиболее рациональное, или оптимальное, или единственно правильное решение); задача решена в установленное преподавателем время или с опережением времени.

4-3 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует понимание обучающимся предложенной проблемы; задача решена типовым способом в установленное преподавателем время; имеют место общие фразы и (или) несущественные недочеты в описании хода решения и (или) вывода (ответа).

2-1 балла выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует поверхностное понимание обучающимся предложенной проблемы; осуществлена попытка шаблонного решения задачи, но при ее решении допущены ошибки и (или) превышено установленное преподавателем время.

0 баллов выставляется обучающемуся, если решение задачи демонстрирует непонимание обучающимся предложенной проблемы, и (или) значительное место занимают общие фразы и голословные рассуждения, и (или) задача не решена.