

ДИСЦИПЛИНА - СЕРВИСОЛОГИЯ (ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ)
СПЕЦИАЛЬНОСТИ - 10010365 (230500 – СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНЫЙ
СЕРВИС И ТУРИЗМ; 10011065 (230600) ДОМОВЕДЕНИЕ
ИНСТИТУТ: ИСМД, кафедра СЕРВИСА И МОДЫ
КОНОПЛЕВА НИНА АЛЕКСЕЕВНА – КАНД. КУЛЬТУРОЛОГИИ,
ДОЦЕНТ ПО КАФЕДРЕ ПСИХОЛОГИИ И СОЦИАЛЬНЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ, ЗАВ, КАФ. СМ

ТЕМА 14. СОДЕРЖАНИЕ ПОНЯТИЯ ПОТРЕБНОСТИ, КЛАССИФИКАЦИЯ

ПЛАН ЛЕКЦИИ:

1. Основные подходы к понятию потребности как системной реакции.
2. Классификации потребностей.
3. Материальные потребности.
Характеристика.
4. Социальные потребности.
5. Духовные потребности.

КЛЮЧЕВЫЕ ПОНЯТИЯ

Потребности – нужда, недостаток в чем - либо необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, человеческой личности, социальной группы, общества в целом, внутренний побудитель активности.

Потребность – в самом общем значении этого слова – существенное звено в системе отношений любого действующего субъекта, это определенная нужда субъекта в некоторой совокупности внешних условий его бытия, притязание к внешним обстоятельствам, вытекающее из его сущностных свойств, природы (Здравомыслов А.Г.)

КЛЮЧЕВЫЕ ПОНЯТИЯ

- В психологии потребности рассматриваются как особое психическое состояние индивида, ощущаемое или осознаваемое им как «напряжение», «неудовлетворенность», «дискомфорт» - отражение в психике человека несоответствия между внутренними и внешними условиями деятельности. Диалектическое единство объективной нужды и ее осознание.

Требования к знаниям, умениям и навыкам

Знания:

понятия потребность, ее характеристики и классификаций.

Умения:

- Анализировать структуру потребностей, прогнозировать поведение клиента с учетом его низших и высших потребностей. Умение переводить неосознаваемые потребности в осознаваемые.
- **Навыки** - управления поведением потребителя в процессе продаж с учетом его потребностей.

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

- В качестве носителя потребностей могут выступать:
- биологический организм;
- человеческий индивид;
- сообщество людей (семья, род, племя, народ);
- социальная группа или социальный слой (класс, нация, сословие, поколение, профессиональная группа)

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

- Классификация потребностей:
- материальные – духовные;
- индивидуальные – групповые;
- производственные – непроизводственные;
- рациональные – нерациональные;
- текущие - ожидаемые;
- реальные – идеальные;
- жизненно важные – второстепенные;

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

(продолжение)

- традиционные – новые;
- постоянные – временные;
- возвышенные – низменные.
- Чаще всего потребности делятся по происхождению на биогенные (первичные) и социальные (вторичные).
- К числу первичных относятся потребности самосохранения (пища, вода, отдых, сохранение здоровья, воспроизведение потомства)

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

(продолжение)

- К вторичным потребностям относятся потребности в самоутверждении, общении, достижениях, дружбе, любви, знаниях, саморазвитии, творчестве, самовыражении.
- **Структурный анализ системы потребностей** основан на необходимостях, возникающих у человека в процессе жизнедеятельности.
- а) необходимость самосохранения и социализации (поддержание жизнедеятельности организма, воспитание, обучение)

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

(продолжение)

- б) необходимость трудовой деятельности и самоутверждения (приобретение профессии, социального статуса, участие в жизни коллектива);
- в) необходимость продолжения рода и упорядочения семейной жизни (любовь, супружество, семья, дети);
- г) необходимость самосовершенствования, развития, самовыражения (самообразование, творчество, физкультура и спорт);
- д) необходимость коммуникации и передвижения.

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

(продолжение)

Две первые необходимости выступают основой потребностей низшего уровня, две последние – основа потребностей высшего уровня, необходимость продолжения рода и упорядочения интимной жизни является промежуточной связью между уровнями.

С иерархией необходимостей связаны пять подуровней потребностей:

Базисные потребности:

первый подуровень – бытовые потребности, потребности в социальных гарантиях и

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

(продолжение)

обеспечении, потребности в освоении и усвоении социальных ценностей.

В первом подуровне выделяют комплексы потребностей:

а) в товарах народного потребления и услугах (потребность в жилище, домашнем хозяйстве, питании, гардеробе, отдыхе, передвижении);

б) в функционировании социальных институтов, обеспечивающих реализацию прав и обязанностей граждан – потребность в социальных гарантиях

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

(продолжение)

и социальном обеспечении (социальное страхование, образование, охрана здоровья и др.);

в) в участии в общественных организациях (потребность в принадлежности).

Второй подуровень – трудовые потребности и потребности самоутверждения (потребность в труде, профессии, квалификации, продвижении по службе, общении в профессиональной среде, в нормальном

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

(продолжение)

нравственно-психологическом климате в коллективе, в статусе, в активной жизненной позиции, потребность в уверенности в будущем);

Третий подуровень – потребности, связанные с интимной жизнью и образованием семьи (семейные потребности). Этот подуровень потребностей обеспечивает связь между первым, вторым, четвертым и пятым подуровнями.

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

(продолжение)

- **Высшие потребности**
- Эти потребности обеспечивают всестороннее развитие человека. Среди них выделяют:
- **четвертый подуровень** – культурно-досуговые потребности пассивного характера:
 - а) познавательные потребности;
 - б) потребности в художественном чтении;
 - в) потребности в общении с искусством;
 - г) потребности в игре и др.

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

(продолжение)

- **Пятый подуровень** – культурно - досуговые потребности активного характера
- а) потребность творчества;
- б) потребность в самодеятельности;
- в) потребность в самовыражении;
- г) потребности социально-политические и нравственные.
- Ядро потребностей высшего уровня составляют потребности во всестороннем развитии и самоактуализации. Вершина иерархии – группа потребностей,

УЧЕБНЫЙ МАТЕРИАЛ

(продолжение)

- СВЯЗАННЫХ С НЕОБХОДИМОСТЬЮ ЛИЧНОСТИ
ОСОЗНАТЬ СЕБЯ, СВОЮ ЖИЗНЬ ЧЕРЕЗ ПОДЛИННЫЙ
СМЫСЛ СУЩЕСТВОВАНИЯ.

Вопросы для самопроверки

- Дайте определение понятию потребности.
- Охарактеризуйте группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации.
- Дайте характеристику первичным и вторичным потребностям человека.
- Дайте характеристику структурного анализа системы потребностей.
- Поясните классификации потребностей Г. Меррея и А. Маслоу

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

- Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): учеб.пособие/Н.А. Коноплева. – М.: Флинта : МПСИ, 2008. – 248 с.
- **Дополнительная литература:**
- Мотивация поведения: биологические, когнитивные и социальные аспекты/Р. Фрэнкин. – 5 изд. – СПб.: Питер, 2003.
- Мотивация и деятельность /Х. Хекхаузен. – 2-е изд. – СПб.: Питер, М.: Смысл, 2003.