

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 11. СОЦИАЛЬНО- КОГНИТИВНОЕ НАПРАВЛЕНИЕ В ТЕОРИИ ЛИЧНОСТИ (Д. РОТТЕР)



ПЛАН ЛЕКЦИИ:

- Характеристика социально-научающей теории Дж. Роттера.
- Шесть категорий потребностей

Требования к знаниям, умениям и навыкам

- **Знания:**
 - положений, касающихся взгляда на человека в Социально-научающей теории Дж. Роттера
- **Умения:**
 - анализировать, проводить сравнительный анализ потребностей клиентов на основе категорий потребностей, выделенных Роттером;
- **Навыки** – умение использовать полученные знания при составлении структуры подхода к потребителю в сервисе .

Ключевые понятия

- **Социально-научающая теория** – попытка объяснить, как научаются поведению путем взаимодействия с другими людьми и элементами окружения.
- **Потенциал поведения** - в теории Роттера, вероятность того, что данное поведение будет выстроено в зависимости от ожиданий человека и ценности подкрепления, связанного с поведением в данной ситуации.

Ключевые понятия

- **Потенциал потребности** – в теории Роттера вероятность того, что представленное поведение приведет к удовлетворению определенной категории потребностей.
- **Потребность** – в теории Роттера, набор различных видов поведения, общим для которых является то, как они приобретают сходные подкрепления (например, признание, любовь и привязанность)

Учебный материал

- Дж. Роттер рассматривает людей как целенаправленных индивидуумов, он полагает, что люди стремятся увеличить поощрение, уменьшить или избежать вовсе наказания. Он утверждает, что цели определяют направление поведения человека в поисках удовлетворения основных потребностей.
- Роттер выделяет шесть категорий потребностей, применимых к прогнозу поведения человека.

Учебный материал

- **1. Статус признания** – относится к потребности человека чувствовать себя компетентным в широком спектре областей деятельности, таких как школа, работа, физическая культура, общественная деятельность.
- **2. Защита – зависимость** – включает в себя потребность, чтобы кто-то защитил от неприятностей и помог достичь значимых целей.

Учебный материал

- **3. Доминирование** – потребность влиять на жизнь других людей и иметь возможность организовывать последствия на основе такого контроля.
- **4. Независимость** – потребность принимать самостоятельные решения и достигать цели без помощи других;
- **5. Любовь и привязанность** – потребность человека в принятии и любви других людей.

Учебный материал

- **6. Физический комфорт** – потребность, включающая в себя удовлетворение, связанное с физической безопасностью, хорошим здоровьем, свободой от боли.
- Роттер указывает, что все другие потребности приобретаются в результате их ассоциации с основными потребностями физического здоровья и удовольствия

Учебный материал

- Роттер обосновывает ценность потребности, определяя ее как среднюю ценность набора подкреплений. Так, для одного человека важно завоевать любовь, для другого быть свободным от контроля, для третьего – проявлять власть.

Вопросы для самопроверки

- Охарактеризуйте понятие и основные принципы подхода к человеку в Социально-когнитивном направлении в теории личности (Дж. Роттер) .
- Раскройте суть понятий: потребность, потенциал потребности у Дж. Роттера .
- Охарактеризуйте шесть категорий потребностей, описанных Роттером.

Рекомендуемая литература:

Основная литература:

- Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): учеб. пособие/ Н.А. Коноплева. – М.: Флинта : МПСИ, 2008.
- Холл Кэлвин, Линдсей Гарднер. Теории личности. М., 1997.
- Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. – СПб.: Питер Пресс, 1997