ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
Государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ

ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ

Методические указания
к выполнению самостоятельной работы

Санкт-Петербург
2006

Составитель С. В. Орлов

Рецензент доктор философских наук *В. И. Кравченко*

Приводится программа курса, рекомендации по его изучению и темы контрольных работ.

Предназначены для студентов заочной формы обучения специальностей 101101 «Сервис» и 101103 «Социально-культурный сервис и туризм».

Подготовлены кафедрой социальных наук и сервиса и рекомендованы к изданию редакционно-издательским советом Санкт-Петербургского государственного университета аэрокосмического приборостроения.

Редактор *А. В. Семенчук*
Верстальщик *Т. М. Каргапольцева*

Сдано в набор 17.10.06. Подписано к печати 25.10.06.
Формат 60x84 1/16. Бумага офсетная. Печать офсетная. Усл. печ. л. 0,78.
Уч. -изд. л. 0,85. Тираж 50 экз. Заказ №

Редакционно-издательский отдел ГУАП
190000, Санкт-Петербург, Б. Морская, ул. 67

© ГУАП, 2006

ПРЕДИСЛОВИЕ

Товар или услуга по определению предназначены для удовлетворения потребностей не своего производителя, а других людей – потребителей. Поэтому для развития и планирования сервисной деятельности необходимо представлять себе природу человеческих потребностей, закономерности их формирования и взаимодействия друг с другом, механизмы влияния на поведение человека, а также знать, какие способы удовлетворения потребностей использовались в прошлом, существуют сейчас и могут быть предложены в будущем. В начале XXI в., в эпоху формирования «сервисной экономики», уже недостаточно отвечать на подобные вопросы, опираясь на здравый смысл или личный опыт того или иного менеджера или сервисолога. В учебном курсе перечисленные проблемы обсуждаются с привлечением материалов исследований в области философии, экономики, социологии и психологии.

На современном уровне развития общества никакой вид экономической деятельности вообще не может стать максимально успешным и конкурентоспособным без опоры на сознательно сформулированную общую концепцию человека и человеческих потребностей. Поэтому знание научных представлений о человеке и существующих подходов к изучению его потребностей — важная теоретическая основа практической работы в сфере сервиса (в том числе, информационного).

Изучение курса «Человек и его потребности» рассчитано на один семестр. Оно включает в себя лекции, самостоятельную работу с рекомендованной литературой, подготовку одной контрольной работы и сдачу экзамена.

ПРОГРАММА КУРСА

Тема I

Основные понятия и проблемы теории потребностей

Роль исследования потребностей в совершенствовании сервисной деятельности.

Учение о потребностях и мировоззрение. Проблема соотношения социального и биологического в обществе с точки зрения теории по-

требностей. Проблема природы потребностей и воздействия на них. Учение о потребностях и вопрос о смысле человеческого существования.

Основные понятия теории потребностей: потребность, нужда, желание, прихоть, стремление, влечение, интерес, ценность, система ценностей. Сервис как деятельность по удовлетворению потребностей путем оказания услуг.

Тема II

Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли

Потребности человека первобытного общества. Насущные (первичные) и ненасущные (вторичные) потребности. Трудовая деятельность и познание как важнейшие человеческие потребности. Осознание людьми личных (индивидуальных) и общественных потребностей. Возникновение религиозных и эстетических потребностей. Потребности в познании и оценке окружающего мира. Отличие потребностей человека от потребностей животных. Изменение личных и общественных потребностей в эпоху «осевого времени».

Проблема потребностей в Библии. Десять заповедей. Учение о семи смертных грехах и концепция потребностей и потребления. Двойственное (религиозное и светское) содержание христианской теории потребностей.

Понимание потребностей в античной культуре. Человек как «микросмос». Взгляды Фалеса, Демокрита, софистов, Платона, Аристотеля, Эпикура и школ поздней греческой и римской философии на человека и его потребности. Дифференциация в удовлетворении потребностей вследствие возникновения классового общества.

Религиозная концепция человека и потребностей в средние века. Понимание человека в русской общественной мысли средневековья. Революция в трактовке человеческой личности и ее потребностей в гуманистической идеологии эпохи Возрождения. Данте, Петрарка, Боккаччо, Т. Мор, Н. Макиавелли.

Проблема природы человека в науке и культуре нового времени и эпохи Просвещения. Значение теорий естественного права и общественного договора для развития индивидуальных и общественных потребностей. Концепция человека как природного существа во французском материализме XVIII в. П. А. Гольбах о потребностях.

Идеалистическая и материалистическая теории человека, общества и потребностей: Г. В. Ф. Гегель и К. Маркс. Человек как духов-

ное существо (Г. Гегель). Человек как материальное социальное существо (К. Маркс). Потребности человека и потребности животных. Исторический характер человеческих потребностей. Развитие способностей и удовлетворение потребностей как инструмент реализации творческого потенциала человека, всестороннего развития личности.

Тема III

Современные научные концепции человека и его места в мире

Основные подходы к проблеме человека и потребностей в XX в.: социальный дарвинизм, фрейдизм и неофрейдизм, синтетическая теория эволюции, трудовая теория антропогенеза, русский космизм, антропный принцип, экзистенциализм, гуманистический психоанализ.

Основные итоги развития учения о человеке в истории науки.

Современная научная концепция человека и его места в мире. Человек как «микрокосм», результат бесконечного развития материи. Связь человеческой деятельности и потребностей с природой материи и глубинными механизмами ее развития. Труд как качественно новый механизм развития материального мира и главный способ удовлетворения потребностей человека (общества).

Основные концепции взаимодействия социального и биологического в человеке: человек как биологическое, чисто социальное, социально-биологическое или целостное социальное существо. Механизмы взаимодействия социального и биологического в человеке и обществе. Социально-биологический кризис современного общества и роль сервисной деятельности в его преодолении.

Тема IV

Концепция потребностей в философии

Социальные и биологические потребности: их основные различия и механизмы взаимодействия.

Материальные потребности. Потребности в труде и общении. Социальные и биологические материальные потребности.

Духовные потребности. Потребности в познании, образовании, воспитании и смысле жизни. Взаимодействие материальных и духовных потребностей, учет их взаимосвязи в сервисной деятельности.

Индивидуальные и общественные потребности. Их сходство, различие, взаимодействие и влияние друг на друга.

Рутинные и творческие потребности. Творческий компонент в материальных и духовных потребностях человека. Потребность в творческой деятельности и развитие экономики постиндустриального общества. Влияние творческой ориентации личности на ее потребности и на условия сервисной деятельности в современном мире.

Потребности и способности: их взаимодействие и взаимообусловленность. Способности и задатки. Проблема эффективного развития способностей в психологии и педагогике. Способности к материальной деятельности. Теория функциональных органов А. Н. Леонтьева. Духовный компонент материальных способностей. Духовные способности. Материальный компонент духовных способностей. Взаимодействие способностей и потребностей в современном обществе. Потребительская и креативная ориентации в развитии потребностей и сферы услуг.

Потребности и система ценностей: взаимодействие и историческое изменение. Формирование потребностей на основе системы ценностей. Деление потребностей на «разумные» и «неразумные». Разделение потребностей по степени значимости (ценности). Зависимость способов удовлетворения потребностей от системы ценностей. Формирование и изменение потребностей с учетом системы ценностей.

Тема V

Проблема потребностей в экономике

Потребности и процесс потребления. Производственное и непроизводственное потребление. Понятия блага, полезности, спроса. Соотношение спроса и потребностей. Спрос, уровень жизни и качество жизни.

Экономическое развитие общества и основные типы потребления. Особенности типов потребления доиндустриального, индустриального общества, «общества массового потребления», постиндустриального общества. Формирование индивидуального стиля потребления и технологий индивидуального обслуживания. Тенденции интернационализации и стандартизации потребления. Тенденция развития уникальных и нестандартных видов сервиса. Развитие личности в постиндустриальном обществе и усложнение потребностей человека.

История развития потребления в России. Национальные особенности потребления в СССР. Изменение характера потребления в эпоху перестройки и в постсоветский период. Концепция потребления в идеологии русского православия.

Особенности потребления в современной России (начало XXI в.): специфика социальных и природных условий, их влияние на развитие потребностей и сервисную деятельность.

Тема VI

Социально-психологическая концепция потребностей и методы сервисной деятельности

Классификации потребностей в психологии и социологии.

Физиологические потребности. Влияние природных и социальных факторов на их развитие. Учет физиологических потребностей в различных направлениях сервисной деятельности. Фрустрация физиологических потребностей и ее последствия.

Два уровня потребности в безопасности. Потребность в безопасности и потребность в познании. Пути и способы удовлетворения потребности в безопасности.

Потребность в любви и принадлежности к социальной группе. Любовь и секс. Любовь в условиях современного общества: подход Э. Фромма. Влияние потребности в любви на рекламу и сервисную деятельность. Потребность в общении, дружбе, сотрудничестве, взаимопонимании, принадлежности к группе в условиях современного общества. Направления сервисной деятельности, удовлетворяющие эти потребности.

Потребность в уважении. Многообразие представлений об уважении и чувстве собственного достоинства у представителей различных культурных традиций. Удовлетворение потребности в уважении как необходимый компонент всех видов сервисной деятельности.

Потребность в смысле жизни и самоактуализации. Проблема смысла жизни в концепции А. Маслоу. Исследование самоактуализации и основные черты личности самоактуализатора. Классификация подходов к смыслу жизни на основе четырех типов социального действия М. Вебера. Фазы развития представлений о смысле жизни в исследованиях К. Обуховского (предварительная, фаза идентификации, фаза космической потребности в смысле жизни, фаза зрелой концепции смысла жизни). Зависимость потребностей и спроса на услуги от концепции смысла человеческого существования.

Тема VII

Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей

Связь между структурой потребностей и структурой сервисной деятельности. Классификации услуг. Общероссийский классификатор услуг населению ОК 002-93.

Методы научного исследования и методы сервисной деятельности. Общие и специфические методы. Метод объективности рассмотр-

рения, диалектический метод, системный подход, синергетический метод.

Специфические (частные) методы деятельности в сфере услуг. Методы эксплуатационно-технологической, производственно-управленческой, проектно-конструкторской, экспертно-аудиторской, научно-исследовательской деятельности в сервисе.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Основные понятия теории потребностей. Потребности и сервисная деятельность.
2. Классификации потребностей.
3. Человек и потребности в первобытном обществе.
4. Потребности в эпоху первых цивилизаций и в «осевое время». Библия о потребностях человека.
5. Проблема потребностей у мыслителей античности.
6. Представление о потребностях человека в средние века и в эпоху Возрождения.
7. Взгляды на человека и потребности в новое время и в эпоху Просвещения.
8. Концепция человека и потребностей в философии XIX в.
9. Подходы к проблеме человека в XX в.: социальный дарвинизм, фрейдизм и неофрейдизм.
10. Подходы к проблеме человека в XX в.: синтетическая теория эволюции, трудовая теория антропосоциогенеза, антропный принцип.
11. Подходы к проблеме человека в XX в.: русский космизм, экзистенциализм, гуманистический психоанализ.
12. Представления о человеке в истории науки: что мы можем взять из них сегодня?
13. Человек и его место в мире. Мировоззренческие основания теории потребностей.
14. Человек как социальное существо. Соотношение социального и биологического в обществе.
15. Биологические и социальные потребности.
16. Материальные и духовные потребности.
17. Индивидуальные и общественные потребности.
18. Рутинные и творческие потребности.
19. Потребности и способности.
20. Потребности и система ценностей.
21. Производство и потребление: взгляд на потребности человека с точки зрения экономики.

22. Экономическое развитие общества и исторические типы потребления.

23. История развития и национальные особенности потребления в России.

24. Потребление в современной России: воздействие социальных и природных факторов на сервисную деятельность.

25. Физиологические потребности и потребность в безопасности.

26. Потребность в любви и принадлежности к социальной группе. Потребность в уважении.

27. Потребность в смысле жизни и самоактуализации (по работам А. Маслоу и К. Обуховского).

28. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей. Методы сервисной деятельности.

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ КУРСА

В курсе изучаются:

— концепция человека в истории общественной мысли и в современной науке;

— влияние этой концепции на теорию потребностей;

— современные научные представления о развитии человеческих потребностей;

— рекомендации по организации сервисной деятельности, вытекающие из этих представлений.

Прежде всего дадим определение потребности.

Потребность — это состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия.

Мы уже изучали человеческие потребности в курсе «Сервисная деятельность». Их краткое описание можно найти, например, в изданном в ГУАП учебном пособии «Сервисная деятельность» (Под ред. В. К. Романович. СПб., 2002). Сейчас мы будем рассматривать концепцию потребностей более детально, в ее взаимосвязи с мировоззрением и научной концепцией человека.

В потребности объединены два компонента. Первый из них — *нужда*, т. е. объективная необходимость в получении тех или иных предметов, услуг или условий существования, которая зависит не от воли человека, а от законов природы и общества. В этом смысле говорят о «нуждах» людей и человеческих сообществ, которые необходимо удовлетворять. Второй, субъективный компонент потребности — это

желание (или стремление, прихоть), т. е. понимание этой необходимости и сознательная нацеленность на получение каких-либо жизненных благ. В потребности содержатся и объективный, и субъективный компоненты, т. е. уравниваются, сочетаются нужда и желание ее удовлетворить. Потребность, основанную не столько на реальных нуждах, сколько на субъективном желании или капризе, обычно называют *прихотью*, или неразумной, извращенной потребностью.

Потребности человека начали формироваться в первобытном обществе. Уже тогда проявилось их главное отличие от потребностей животных. Животное ощущает свои потребности и желания, но не осознает и не анализирует их как человек. Но главное отличие даже не в этом осознании. Человек нашел принципиально новые пути и технологии удовлетворения потребностей. Животное в основном приспособляется к окружающей среде и потребляет те предметы и материалы, которые возникли в природе. Человек научился в процессе труда приспособлять природу, создавая для своего потребления новые, особые предметы (продукты труда, «вторая природа»), которые в природе возникнуть не могут. Природа за миллиарды лет своего существования не может создать, например простейший каменный топор, лук со стрелами и т. п., не говоря уже о сложной современной технике. Труд привел человеческие потребности в движение, создавая практически безграничный набор предметов, удовлетворяющих разнообразные потребности людей. Любое животное сохраняет один и тот же набор потребностей в течение всего времени существования биологического вида. Человек способен создавать предметы, не возникающие в природе. В обществе начинает действовать закон возвышения потребностей: удовлетворение одних потребностей неизбежно порождает другие, новые потребности. Бесконечное развитие трудовой деятельности создает условия для безграничного развития способностей человека и ничем не ограниченного роста его потребностей.

Основное содержание курса изложено в учебном пособии: *Орлов С. В. Человек и его потребности. СПб.: Питер, 2006.*

Научная концепция человека может изучаться по работам:

Васильева Т. С., Орлов В. В. Социальная философия. Научная теория общества. Пермь, 1993. Ч. 2. (Имеется в библиотеке ГУАП).

Дубинин Н. П. Что такое человек. М.: Мысль, 1983.

Орлов В. В. Человек, мир, мировоззрение. М.: Молодая гвардия, 1985.

Фромм Э. Концепция человека у К. Маркса // Э. Фромм. Душа человека. М.: Республика, 1992.

Наиболее известными в современной науке трудами по теории потребностей являются следующие:

Ершов П. М. Потребности человека. М.: Мысль, 1990.

Маслоу А. Мотивация и личность. СПб.: Питер, 2003.

Обуховский К. Галактика потребностей. Психология влечений человека. СПб.: Изд-во «Речь», 2003.

ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Контрольная работа должна отвечать обычным требованиям, предъявляемым к таким работам. Она должна иметь титульный лист, оглавление (план), введение, основную часть, заключение и список литературы. Объем работы — 15–20 с. (шрифт 12–14), может быть представлен рукописный текст. Далее приводятся рекомендуемые темы работ с перечислением источников, позволяющих их раскрыть. Многие из приведенных книг многократно переиздавались, поэтому вы можете пользоваться не только перечисленными здесь изданиями.

Тема 1. Проблема человека и потребностей в экзистенциализме

Литература

1. *Васильева Т. С., Орлов В. В.* Социальная философия. История социологических учений. Пермь, 1993. Ч. 1.

2. *Камю А.* Бунтующий человек. Философия. Политика. Искусство. М.: Политиздат, 1990.

3. *Соловьев Э. Ю.* Экзистенциализм (историко-критический очерк) // *Э. Ю. Соловьев* Прошлое толкует нас: Очерки по истории философии и культуры. М.: Политиздат, 1991.

Тема 2. Современная научная концепция человека. Человек как социальная форма материи

Литература

1. *Васильева Т. С., Орлов В. В.* Социальная философия. Научная теория общества. Пермь, 1993. Ч. 2.

2. *Дубинин Н. П.* Что такое человек. М.: Мысль, 1983.

3. Орлов В. В. Человек, мир, мировоззрение. М.: Молодая гвардия, 1985.

4. Фромм Э. Концепция человека у К. Маркса. Из плена иллюзий. Как я столкнулся с Марксом и Фрейдом // Э. Фромм. Душа человека. М.: Республика, 1992.

Тема 3. Проблема соотношения биологического и социального в человеке.

Биологические и социальные потребности

Литература

1. Барулин В. С. Социальная философия. М.: ФАИР-ПРЕСС, 1999. Гл. IX.

2. Дубинин Н. П. Что такое человек. М.: Мысль, 1983.

3. Орлов В. В. Человек, мир, мировоззрение. М.: Молодая гвардия, 1985.

Тема 4. Ценностные ориентации и потребности человека в современном мире

Литература

1. Фромм Э. Иметь или Быть? // Э. Фромм. Психоанализ и религия. Искусство любить. Иметь или Быть? Киев: Ника-Центр, 1998.

Тема 5. Концепция потребностей у Абрахама Маслоу

Литература

1. Маслоу А. Мотивация и личность. СПб.: Питер, 2003.

2. Маслоу А. Маслоу о менеджменте. СПб.: Питер, 2003.

3. Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности. СПб.: Питер, 1997.

Тема 6. Концепция потребностей Казимежа Обуховского

Литература

1. Обуховский К. Галактика потребностей. Психология влечений человека. СПб.: Изд-во «Речь», 2003.

Тема 7. Понятие разумных потребностей и их критерии

Литература

1. *Сервисная деятельность* /Под ред. В. К. Романович; ГУАП. СПб., 2002.
2. *Михайлов Н. Н.* Социализм и разумные потребности личности. М.: Политиздат, 1982.
3. *Фромм Э.* Иметь или Быть? // Э. Фромм. Психоанализ и религия. Искусство любить. Иметь или Быть? Киев: Ника-Центр, 1998.

Тема 8. Потребности в любви и уважении

Литература

1. *Маслоу А.* Мотивация и личность. СПб.: Питер, 2003.
2. *Орлов С. В.* Человек и его потребности. СПб.: Питер, 2006.
3. *Фромм Э.* Душа человека. Искусство любить // Душа человека. М.: ООО «Изд-во АСТ»: ООО «Транзиткнига», 2004.

Тема 9. Потребность человека в смысле жизни и самоактуализации

Литература

1. *Маслоу А.* Мотивация и личность. СПб.: Питер, 2003.
2. *Маслоу А.* Маслоу о менеджменте. СПб.: Питер, 2003.
3. *Обуховский К.* Галактика потребностей. Психология влечений человека. СПб.: Изд-во «Речь», 2003.

Тема 10. Информационные потребности и информационный сервис

Литература

1. *Блюменау Д. И.* Информация и информационный сервис. Л.: Наука, 1989.
2. *Мясникова Л. А., Рид М. И.* Постмодерн коммерции (трансформация коммерции в современном обществе). СПб.: «Бизнес-пресса», 2001.

3. *Сигел Д.* Шаги в будущее. Стратегия в эпоху электронного бизнеса. М.: ЗАО «Олимп-Бизнес», 2001.

Тема 11. Концепция потребностей в экономике

Литература

1. *Маслоу А.* Маслоу о менеджменте. СПб.: Питер, 2003.
2. *Михайлов Н. Н.* Социализм и разумные потребности личности. М.: Политиздат, 1982.
3. *Орлов С. В.* Человек и его потребности. СПб.: Питер, 2006.
4. *Самсин А. И.* Социально-философские проблемы исследования потребностей. М.: Высш. шк., 1987.

Тема 12. Способы воздействия на спрос и поведение потребителей в сфере услуг

Литература

1. *Блэкуэлл Д., Миниард П., Энджел Дж.* Поведение потребителей. Изд. 9-е. СПб.: Питер, 2002.
2. *Васильев Г. А.* Поведение потребителей: учеб. пособие. М.: Вузовский учебник, 2004.
3. *Хаксевер К., Рендер Б., Рассел Р., Мердик Р.* Управление и организация в сфере услуг. СПб.: Питер, 2002.

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	3
ПРОГРАММА КУРСА	3
ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ	8
РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИЗУЧЕНИЮ КУРСА	9
ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ	11