**Программа зачета по дисциплине «Сервисология»**

1. Что лежало в основе размышления философов всех времен о сущности человека и его потребностей?
2. Дайте свои аргументы «за» и «против» философии Шопенгауэра и философии экзистенциализма по проблеме человеческого бытия в современном мире.
3. Может ли, по-вашему, общество изобилия сделать человека свободным и счастливым? почему?
4. Почему современные исследователи рассматривают человека как сложную биосоциальную систему?
5. Как вы понимаете социальную обусловленность потребностей человека?
6. В чем суть социокультурной эволюции человека?
7. Как вы думаете, возможен ли процесс социокультурной деградации человека? В чем он может выражаться?
8. Дайте определение потребностей человека. В чем разница между потребностями человека и нуждами животного?
9. Почему потребности проявляют системный характер?
10. Какие потребности вы считаете для себя первоочередными, а какие можете отнести к второстепенным?
11. Может ли человек, по-вашему, составить собственную классификацию потребностей? Чем он будет руководствоваться?
12. В каких соотношениях находятся потребности, интересы, ценности?
13. Какое значение в жизни человека, формировании и удовлетворении его потребностей имеют ценностные ориентации?
14. Как вы думаете, почему общественная система ценностей не всегда существенно влияет на формирование разумных потребностей общества?
15. Назовите наиболее общие характеристики человеческой деятельности. Чем она отличается от действий животного? Дайте определение деятельности.
16. Назовите структуру деятельности. Какую роль в этой структуре играют мотивы?
17. В каком соотношении находятся деятельность и потребности человека?
18. Что такое потребительская деятельность? В чем ее особенность?
19. Что общего и в чем различие теорий содержания мотиваций разных исследователей?
20. В чем суть иерархии потребностей А.Маслоу?
21. Теория ERG К.Альдерфера
22. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда
23. Двухфакторная теория Ф. Герцберга
24. Теория ожиданий В. Врума
25. Теория мотивации Портера - Лоулера
26. Что помогают понять в природе человеческих потребностей теории содержания мотиваций?
27. В чем различие материально-ориентированной и духовно-ориентированной деятельности?
28. Как связаны между собой духовные и материальные ценности?
29. Возможно ли гармоничное сочетание материальных и духовных потребностей?
30. Что называется преобразовательной деятельностью?
31. В какой зависимости находятся развитие технологической среды и потребностей человека? Дайте развернутый ответ.
32. В чем особенность технологической среды жизнедеятельности человека?
33. Связаны ли, на ваш взгляд, глобальные проблемы человечества с развитием и удовлетворением потребностей человека?
34. В каком взаимодействии находятся индивидуальные и общественные потребности?
35. Как общественные потребности оказывают влияние на развитие и удовлетворение производственных потребностей общества?
36. Потребительная стоимость и общественные потребности – покажите взаимосвязь и взаимозависимость.
37. Почему процесс познания - это процесс активного взаимодействия человека с окружающим миром?
38. Назовите уровни познания. Какое значение для развития потребностей человека имеет чувственное (перцептивное) познание?
39. Как связаны между собой закон возвышения потребностей и процесс познания? Дайте развернутый ответ.
40. Как вы понимаете выражение «потребность быть личностью»?
41. Можно ли каждого индивида считать личностью? Аргументируйте свой ответ.
42. В чем особенность личностных проявлений индивида?
43. Какое значение имеет рефлексивные способности в развитии потребностей человека?
44. Можем ли мы утверждать, что рефлексивные потребности присущи только личности?
45. Подумайте, в какой взаимосвязи находятся понятия рефлексия и смысл жизни?
46. Назовите духовные потребности человека и общества. Каким образом происходит удовлетворение этих потребностей? Дайте развернутый ответ.
47. Связано ли духовное оскудение общества с ростом материального благополучия? Аргументируйте собственными примерами свой ответ.
48. Назовите статусные потребности человека. Как вы думаете, всегда ли они личностно значимы для него?
49. Соотнесите между собой понятия «образ жизни», «уровень жизни», «качество жизни».
50. Каким образом ролевые и статусные потребности влияют на развитие личности человека?
51. Назовите основные типы хозяйственных систем. Что явилось причиной перехода одного типа хозяйственной системы в другой?
52. В чем особенность современного типа хозяйственной системы многих экономически развитых стран?
53. Основное содержание любого производственного процесса.
54. В чем суть иерархии потребностей институциональных потребителей?
55. Дайте характеристику каждому уровню потребностей институциональных потребителей.
56. Каким образом организация может достичь высшего уровня потребностей?
57. Какие потребности может удовлетворять сервисная деятельность?
58. Почему проблема качества услуг получила особую актуальность в современном обществе?
59. Чем отличается развитие социального сервиса в нашей стране и за рубежом?
60. Дайте определение сервиса и сервисной деятельности. Почему в понятие «сервис» вкладываются разные смыслы?