РЕФЕРАТ

Дисциплина: Сервисология

Тема: "Диапазон потребностей человека, приводящих его в ресторан среднего уровня"

Содержание

Введение

1. Структура потребностей человека

2. Потребность в ресторане

3. Иерархия потребности в ресторане

4. Динамика потребности в ресторане

Заключение

Список использованной литературы

Введение

Любое существо, живущее на земле, будь то растение или животное, полноценно живет или существует только при соблюдении им или окружающей миром определенных условий. Эти условия создают консенсус, который ощущается как удовлетворение, поэтому имеет место говорить о границе потребления, таком состоянии всех людей, при котором их потребности максимально насыщены. Удовлетворение потребностей - это цель любой деятельности человека. Он работает, чтобы обеспечить себе питание, одежду, отдых, развлечения. И даже деяние, которое, казалось бы, не несет никакой пользы для человека, на самом деле имеет причину. Например, милостыня, для того, кто её дает, является удовлетворением его высших потребностей, связанных с его психикой.

Потребности общества - это социологическая категория, в основе которой лежат коллективные привычки, то есть то, что пришло от наших предков, и укоренилось в обществе настолько сильно, что существует в подсознании. Этим и интересны потребности, зависящие от подсознания, не поддающиеся анализу, рассматривая конкретный индивид. Их необходимо рассматривать глобально, относительно общества.

Для удовлетворения потребностей необходимы блага. Соответственно экономические потребности это те, для удовлетворения которых необходимы экономические блага. Другими словами экономические потребности - та часть человеческой нужды, для удовлетворения которой необходимо производство, распределение, обмен и потребление благ. Отсюда можно сделать вывод, что любой человек нуждается в экономической сфере для удовлетворения хотя бы его первичных потребностей.

Потребности человека можно определить как состояние неудовлетворенности, или нужды, которое он стремиться преодолеть. Именно это состояние неудовлетворенности заставляет человека предпринимать определенные усилия, т. е. осуществлять производственную деятельность.

Цель работы - раскрыть сущность вопроса, связанного с человеком и его потребностями, на примере потребности человека, приводящие его в ресторан.

1. Структура потребностей человека

Для выявления диапазона потребностей человека, приводящих его в ресторан нужно, для начала, составить краткий анализ наиболее известных классификаций потребностей, а затем попытаться составить более общую схему формирования потребностей у человека.

Основные проблемы анализа потребностей состоят в установлении их состава, иерархии, границ, уровней и возможностей удовлетворения. В настоящее время основной считается классификация, предложенная американским психологом А. Маслоу. Он выделяет пять групп потребностей: физиологические, безопасности, причастности (к коллективу, обществу), признания и самореализации (самовыражения). Эти группы составляют иерархическую структуру, т. е. предполагается, что потребности удовлетворяются последовательно в том порядке, в котором они перечислены. Такую схему обычно изображают в виде пирамиды или лестницы потребностей.

В классификации К. Альдерфера выделяется три группы потребностей: существования, связи и роста. Потребности существования соответствуют первым двум группам потребностей Маслоу, потребности связи — третьей и четвертой группам; потребности роста — пятой группе. Данная схема, как и схема Маслоу, имеет иерархическую структуру.

Д. МакКлелланд выделяет потребности достижения, соучастия и власти. Эти потребности не имеют иерархической структуры, они взаимодействуют в зависимости от индивидуальной психологии человека.

Одной из наиболее известных является двухфакторная теория потребностей Ф. Герцберга. Согласно этой теории все факторы, определяющие поведение человека на предприятии, можно разделить на две группы, гигиенические и мотивирующие. К первым Герцберг предлагал относить санитарно-гигиенические условия труда, обеспечение физиологических потребностей, а также потребностей в безопасности и уверенности в будущем. Мотивирующие факторы соотнесены с потребностями самовыражения и развития.

Значительное внимание уделено анализу потребностей в отечественной литературе по психологии и социологии. В частности, В. И. Тарасенко рассматривал две группы потребностей: существования и развития; В. Г. Подмарков — три группы: обеспечения, призвания и престижа.

В учебниках по общей экономической теории принято деление потребностей на первичные (в пище, одежде, жилье, продолжении рода) и вторичные (в общении, знании, развитии). Обычно отмечается условность такой группировки даже для отдельного человека в различные периоды его жизни.

При классификации потребностей, как и при любой другой классификации, должно, прежде всего, соблюдаться требование полноты. Это означает, что каждый элемент анализируемого множества должен быть отнесен к той или иной группе. В рассматриваемой задаче выполнение этого условия затруднено тем, что полный перечень потребностей человека установить практически невозможно.

Во многих классификациях, в том числе наиболее известных, требование полноты не соблюдено. Так, в схемах Маслоу, Альдерфера и МакКлелланда нет групп, к которым можно было бы отнести потребности в свободе, вере, духовном совершенствовании и др.

Важным аспектом анализа потребностей является их иерархия. Условием возникновения интеллектуальных и духовных потребностей является функционирование физиологических систем человеческого организма. Однако многие авторы эту зависимость абсолютизируют. Иногда схема Маслоу излагается так, будто потребности в творчестве и самореализации могут появиться только после полного удовлетворения всех остальных потребностей. Хотя некоторая последовательность в удовлетворении потребностей, несомненно, существует, однако ее нельзя считать одинаковой для всех людей. Известны факты, когда потребность в творчестве и духовном совершенствовании становилась доминирующей не после удовлетворения всех остальных потребностей (физиологических, причастности, признания и т. д.), а, по существу, на грани выживания, когда еще не удовлетворены были основные потребности в пище, жилье и безопасности.

Опыт показывает, что иерархия потребностей является преимущественно индивидуальной или групповой. Общим можно считать лишь то, что удовлетворение потребностей существования на некотором базовом уровне является необходимым условием формирования всех остальных потребностей. Следовательно, при классификации потребностей должны учитываться не только их виды, но и уровни удовлетворения.

Таким образом, известные мне схемы классификации не учитывают: 1) всего диапазона потребностей человека; 2) индивидуальных различий по составу, иерархии и значимости потребностей; 3) уровней удовлетворения потребностей; 4) зависимости потребностей от ценностей и целей жизни человека.

Чтобы учесть эти факторы, целесообразно, прежде всего, разделить потребности на два вида: потребности существования и потребности достижения целей жизни.

К потребностям существования обычно относят физиологические и безопасности. Я полагаю, что к этому виду должны быть отнесены также и потребности причастности. Это определяется тем, что человек не может существовать сколько-нибудь продолжительное время вне какого-либо коллектива (в частности, семьи).

Можно выделить следующие основные уровни удовлетворения потребностей существования: 1) минимальный, 2) базовый, 3) уровень роскоши.

Минимальный уровень удовлетворения потребностей существования обеспечивает выживание человека.

Базовый (нормальный) уровень обеспечивает возможность появления значимых интеллектуальных и духовных потребностей. Этот уровень может быть определен как субъективно, так и объективно. В первом случае критерием достижения базового уровня считается время, которое человек занят мыслями об удовлетворении потребностей в пище, одежде, жилище и безопасности. Целесообразно исходить из того, что это время не должно превышать половины времени бодрствования. Объективной оценкой базового уровня может быть потребительский бюджет, который эксперты считают необходимым для различных видов деятельности. В частности, труд шахтеров относится к числу наиболее интенсивных и опасных. Поэтому затраты на питание и отдых у шахтеров объективно больше, чем у конторского персонала.

Уровнем роскоши предлагается считать такой, при котором удовлетворение потребностей существования выше базового уровня становится самоцелью и/или средством демонстрации высокого общественного положения. На уровне роскоши человек "живет, чтобы есть, а не ест, чтобы жить". Характеристика соответствующего образа жизни имеется в работах А. Маршалла, Т. Веблена и многих других авторов.

Приведенные уровни, разумеется, не исчерпывают всех ступеней удовлетворения потребностей существования. У большинства людей уровень удовлетворения физиологических потребностей существенно влияет на структуру интеллектуальных, социальных и духовных потребностей. Вместе с тем с древнейших времен известно, что чем меньше человек ориентирован на материальные блага, тем больше у него свободы от жизненных обстоятельств и сильных мира сего. Все великие философы и религиозные деятели — те, кого принято называть Учителями человечества, призывали к разумному ограничению физиологических потребностей.

Таким образом, после достижения базового уровня удовлетворения потребностей существования формируются потребности достижения целей жизни, которые, целесообразно дифференцировать на четыре группы:

1) материальные блага для индивидуума и семьи;

2) власть и слава;

3) знания и творчество;

4) духовное совершенствование.

В зависимости от индивидуальных склонностей, способностей и притязаний у одних людей после достижения базового уровня удовлетворения потребностей существования будет доминировать стремление к максимизации потребления материальных благ; у других — к власти и славе; у третьих — к знаниям и творчеству; у четвертых — к духовному совершенствованию.

Структура потребностей может меняться у одного и того же человека на протяжении различных периодов его жизни. При этом, чем ниже субъективно-нормальный уровень удовлетворения потребностей существования, тем более вероятно, что после его достижения будут доминировать интеллектуальные и духовные потребности.

Основные отличия предлагаемой структуры потребностей состоят в следующем:

* потребности делятся на два вида: существования и достижения целей жизни;
* к первому виду относятся потребности: физиологические, безопасности, причастности; ко второму — потребности в материальных благах, власти и славе, знаниях и творчестве, духовном совершенствовании;
* выделяются три уровня удовлетворения потребностей существования: минимальный, базовый, уровень роскоши;
* потребности достижения целей жизни формируются после достижения базового уровня удовлетворения потребностей существования;
* базовые уровни удовлетворения потребностей существования могут иметь значительные индивидуальные различия.

2. **Потребность в ресторане**

Вполне возможно удовлетворять естественную потребность человека в еде за столь невысокую плату, то почему же многие готовы платить целые состояния за посещение ресторанов? Не почему рестораны имеют такие высокие цены, а почему люди готовы так много платить, когда можно приготовить обед или ужин дома, да еще и в два, а то порой и три раза дешевле?

Желание вкусно поесть - это только одна из причин посещения ресторанов. Ведь человек идет туда, вовсе не для того, чтобы насытиться. Большинство людей посещает рестораны, чтобы пообщаться с другими, обсудить деловые вопросы, если он идет туда с сотрудником по работе или попросту развлечься и отдохнуть от земной суеты. Однообразный образ жизни очень быстро наскучивает и у человека возникает потребность , что-то изменить, но бывает, что это просто невозможно сделать и тогда приходиться, как-то выходить из этой ситуации. Каждый день мы отправляемся на работу, в институт, в школу, мы ждет от этого, что-то интересного, нового, но ничего подобного не происходит. Возвращаясь, домой ты думаешь: " опять все то же, что и каждый день, ужин и скучные и однообразные беседы с давно надоевшими людьми", а хочется какого-то разнообразия. И нам просто хочется отдохнуть от всего этого, сменить обстановку.

Таким образом, ресторан встаёт в один ряд с кинотеатром, театром и прочими местами отдыха. Он становится частью ритуала общения с нужными людьми.

Ресторан предоставляет эффективное обслуживание и позволяет устранять множество проблем, связанных с тем, что приготовить и где встретиться с людьми, живущими не так близко от вас. Ресторан также является самой благоприятной альтернативой для состоятельных, но малоразговорчивых людей, желающих "пообщаться" с кем-либо на деловой, сексуальной, семейной или какой-либо другой основе. Он позволяет встретиться на нейтральной почве, позволяет произвести на собеседника благоприятное впечатление. Если возникает потребность в разговоре, то он возникает, если же нет, то можно просто посплетничать об окружающих, поговорить о качестве блюд. Многие посещают рестораны, чтобы уйти от действительности, подобно тому, как они ходят в кино.

Конечно, ресторан – это не только вкусная еда. Хороший ресторан – это особый мир, в который мы погружаемся на несколько часов, мир, который не похож на нашу обычную жизнь. Ведь в рестораны мы ходим не только из гастрономических соображений, очень часто мы ходим туда просто за новыми или хорошо забытыми ощущениями. Нам приятно иногда оказаться вдруг в готическом замке, или деревенской избушке, или роскошном восточном дворце – иначе говоря, в тех местах, которые мы посещаем обычно только в отпуске. Поэтому, хороший ресторан во многом - это возможность совершить быстрое и экзотическое путешествие, и главную роль в этом играет, конечно, его интерьер.

Зачем еще мы ходим в рестораны? Чтобы приятно провести время с любимым человеком и, возможно, сказать ему наконец-то самые нужные слова. Чтобы обсудить важные деловые вопросы не в офисной суете, а в спокойной и располагающей обстановке за бокалом хорошего вина после приятного ужина. Чтобы встретиться с друзьями, которых не видели много лет. Во всем этом далеко не последнюю роль играет атмосфера того места, где вы собираетесь встречаться. Атмосфера, конечно, крайне субъективное понятие и складывается из множества факторов, но уют, спокойствие, доброжелательное соседство и возможность почувствовать себя почти как дома одинаково ценно для любого посетителя любого ресторана.

3. Иерархия потребности в ресторане

Когда нам что-то не хватает, мы испытываем нужду, а вместе с тем находимся в зависимости от этого чего-то. Престарелые и одинокие нуждаются в опеке, помощи, сочувствии. Голодный человек нуждается в пище, в нашем же случае в потребности человека посещать ресторан. Именно поэтому считается, что потребность - состояние живого существа, выражающее его зависимость от того, что составляет условия его существования. Неживое не испытывает потребности.

Состояние нужды в чем-то вызывает дискомфорт, психологическое ощущение неудовлетворенности. Это напряжение и заставляет человека проявлять активность, что-то предпринимать, чтобы снять напряжение. В нашем случае это однообразный образ жизни: работа, институт, школа, дом. Проявление нужды отвлечься от повседневности, например тем самым, сходить в ресторан. Удовлетворение потребности - процесс возвращения организма в состояние равновесия, снятие напряжения. Сходив в ресторан, человек насыщает потребность - снимает напряжение.

Видимо, чувство неудовлетворенности выполняет ту же самую функцию, что и чувство боли. Оно сообщает нашей психике о непорядке в нашем организме, его расстройстве. Не будь таких сигналов, организм давно разрушился бы. Таким образом, роль потребностей прогрессивна. Можно с уверенностью говорить, что человеческую цивилизацию, достижения культуры и общественное здание строили люди глубоко неудовлетворенные. Потребности - движущая сила человеческой активности, причина многих наших действий и поступков. Разумеется, не единственная.

4. Динамика потребности в ресторане

Пружиной, своеобразным мотором, приводящим потребности в движение, выступает принцип иерархии. Согласно ему, потребности каждого нового уровня становятся актуальными (насущными), заявляют о себе лишь после того, как удовлетворены запросы предыдущего. Мотивирующей силой обладают только неудовлетворенные потребности. Голод движет человеком до тех пор, пока он не утолил его. Так и в нашем случае , мы будем хотеть сходить в ресторан, до тех пор , пока не сходим туда. Следовательно, реальный потенциал (сила воздействия) потребности есть функция от степени ее удовлетворения. Сила воздействия потребности, ее интенсивность кроме того зависят от занимаемого ею места в общей иерархии. Физиологические потребности, независимо от степени воздействия их удовлетворения, обладают большей силой воздействия, чем, например, эгоистические, занимающие четвертую ступеньку. По мере продвижения вверх сила воздействия скорее убывает, нежели возрастает. Действительно, голодный и холодный человек вряд ли будет думать о стихах или наслаждаться величием классической музыки. Только одиночки способны на такие подвиги. Голод чаще о себе заявляет, чем скажем, потребность в общении. Сколько вы можете пробыть без еды, не испытывая дискомфорта? А без общения с другими людьми?

Оказывается, потребности не предзаложены в человеке от века, а возникают и исчезают, формируются и деформируются. Потребности можно расположить на некотором континууме. На одном его полюсе располагаются стихийные потребности (физиологические), мало поддающиеся сознательному регулированию, а на другом - искусственные, созданные благодаря социальной среде (духовные). Они поддаются контролю со стороны сознания. Если низшие потребности присущи всем людям в равной мере, то высшие - в неодинаковой. Образованные и необразованные испытывают чувство голода, но вторые вряд ли испытывают острую потребность в творчестве. Неодинаково присущи людям социальные (стремление к общению) и эгоистические (намерение выдвинуться, сделать карьеру). Правда, причиной тому служат не только социальные факторы, но и психологические особенности индивида, например, любовь к уединению. В общем и целом высшие потребности сильнее дифференцируют людей, различают друг от друга, нежели низшие.

Чем выше запросы личности, тем сложнее процесс формирования потребностей. Состоятельное общество, имеющий более высокий доход, разочаровывается в походе в обычную, дешевую " забегаловку". Ведь чем выше класс общества, тем выше притязания. И как следствие - более затяжной период выбора ресторана по своему характеру, запросам.

Подавление потребностей любого уровня деформирует личность и поведение. Человек с подавленными потребностями в безопасности, статусе, самореализации неполноценен. Его неполноценность выражается в апатии, стремлении избегать ответственности. Неполноценным индивид вырастает в силу социальных условий, например, жизни в авторитарном обществе, пребывании в тюрьме или психбольнице, а не по причине дефектов в психике или организме.

Побуждение - ощущение недостатка в чем-либо, имеющее определенную направленность и цель. Порождается потребностью.

При достижении цели удовлетворение потребности может быть положительным (полным или частичным) и отрицательным. В первом случае человек склонен:

- при повторении ситуации повторять данное поведение;

- искать новые подобные ситуации.

Во втором случае такое поведение в будущем избегается.

Рассмотрим пример это на нашем примере:

Человек имеет потребность в еде и отдыхе от повседневного образа жизни. На базе этой потребности у него возникает побуждение сходить в ресторан покушать и отдохнуть и отвлечься. Если этим актом он удовлетворяет только первичную потребность (непосредственно в насыщении), то можно ожидать повторения такого поведения. Однако современный человек социализирован, и этим актом он удовлетворяет (или нет) еще целый букет вторичных потребностей:

- в принадлежности ("приятель ужинает в ресторане среднего класса" или "в моем социальном круге не принято ужинать в подобном ресторане" и т.д.),

- в власти ("я ужинаю в ресторане, хотя мама и не разрешает, потому, что это гораздо дороже, чем дома"),

- в успехе ("это очень дорогая еда"), и т.д.

В этом случае предсказать поведение конкретного человека (в том числе и ему самому) становится уже очень сложно.

Этот простой пример достаточно наглядно показывает возможности организации мотивации через потребности и проблемы, возникающие при этом.

1. Структура потребностей у конкретного человека определяется, среди прочих факторов, местом в социальной иерархии и ранее приобретенным опытом, а эти показатели в группе людей имеют большой диапазон изменений. Поэтому трудно организовать единую мотивацию для группы.

2. Удовлетворение одной и той же потребности у двух людей может требовать совершенно разных действий. Например, потребность в отдыхе и еде может реализовываться у одного человека походом в ресторан, а у другого – поужинать и отдохнуть дома.

Заключение

# И в заключении можно сделать следующий вывод: человек может жить хлебом единым - если ему не хватает хлеба. Но, что происходит с желаниями человека, когда хлеба достаточно, когда его желудок постоянно сыт? Сразу же появляются другие, более широкие потребности и начинают доминировать в организме. Когда и они удовлетворены, все новые и новые, еще более высокие потребности выходят на сцену. Эмоциональная природа человека опирается на низшую природу, нуждается в ней как в основе и терпит неудачу без этой основы. Для большинства человечества высшая природа человека недостижима без удовлетворения низшей природы, как ее опоры. Человек, испытывающий потребность, будет продолжать поисковую деятельность до тех пор, пока не удовлетворит эту потребность и не устранит связанное с нею напряжение. Напряжение сменяется релаксацией, релаксация - напряжение. И так до бесконечности. Идеальным считается состояние покоя, равновесия, соответствующее внутриутробной жизни.

Систематическое изучение потребности человека, на примере потребности в ресторане, позволяет сделать следующий вывод: да он может пообедать или по ужинать дома, но это он делает каждый день, и тут появляется другая потребность, например время от времени посещать ресторан и эта потребность начинает доминировать в организме. Удовлетворив эту потребность, вслед возникнет другая и так до бесконечности.

Список использованной литературы

1. Марченко Т. А. "Потребность как социальное явление". Москва, 2000г

2. Маслоу А. Мотивация и личность. 3-е изд. – Питер, 2008г. 352 с.

3. Макклелланд Д.: Мотивация человека. – Питер, 2007г. 672с.

4. Оганяна К.М. " Человек и его потребности". СПб Учебное пособие., 2004 г.

5. Эгертон-Томас Кристофер: Ресторанный бизнес. "Как открыть и успешно управлять рестораном", 4 глава, 268с.