

**Приложение 2 к РПД
Человек и его потребности
43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис
Сервис индустрии гостеприимства
и общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора - 2022**

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Общие сведения

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина (модуль)	Человек и его потребности
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

2. Перечень компетенций

УК-2- Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-3- Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

ОПК-4 - Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.

3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

	Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
			Знать:	Уметь:	Владеть:	
1.	Человек как предмет познания.	УК-2	1. Цели и задачи сервисологии. 2. Предмет дисциплины.	1. Анализировать информацию.	1. Способностью использовать общеправовые знания в сфере сервиса. 2. Категориальным аппаратом	Эссе, групповая дискуссия, составление глоссария
2.	Основные концепции человека и человеческих потребностей в истории общественной мысли.	УК-2	1. Основные концепции человека и человеческих потребностей в разные исторические периоды.	1. Анализировать информацию.	1. Способностью использовать общеправовые знания в сфере сервиса. 2. Категориальным аппаратом	Реферат, групповая дискуссия, составление глоссария
3.	Человек в различных аспектах существования. Классификации потребностей.	УК-2	1. Понятия: индивид, личность, индивидуальность. 2. Общие характеристики индивида. 3. Понятие роли и ее разновидности. 4. Понятие личности как	1. Анализировать информацию.	1. Готовностью к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-	Контрольная работа, групповая дискуссия, составление глоссария

			<p>социального субъекта.</p> <p>5. Понятия: потребность и мотив.</p> <p>6. Разные классификации потребностей.</p>		<p>региональных и демографических факторов.</p> <p>2. Категориальным аппаратом.</p>	
4.	Раздел 4. Особенности функционирования сферы услуг.	УК-3 ОПК-4	<p>1. Соотношение основных классов и сфер услуг.</p> <p>2. Классификации услуг: по специфике содержания; по формам оказания услуг; по способу оплаты; по видам потребления.</p> <p>3. Понятия: сервис, сервисное обслуживание.</p> <p>4. Компоненты (параметры) оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость, коммуникабельность.</p>	1. Анализировать информацию.	<p>1. Готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.</p> <p>2. Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p>3. Категориальным аппаратом</p>	Презентация, групповая дискуссия, составление глоссария

			ть, взаимопонимание с потребителем. 5. Психологию и тактику процесса обслуживания.			
--	--	--	---	--	--	--

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«неудовлетворительно» – 60 баллов и менее;
«хорошо» – 81-90 баллов

«удовлетворительно» – 61-80 баллов
«отлично» – 91-100 баллов

4. Критерии и шкалы оценивания

4.1.Эссе

Баллы	Характеристики выполнения сочинения-рассуждения
4	<ul style="list-style-type: none">- студент глубоко и всесторонне усвоил проблему;- уверенно, логично, последовательно и грамотно излагает свои суждения;- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;- делает выводы и обобщения.
3	<ul style="list-style-type: none">- студент грамотно и по существу излагает материал;- не допускает существенных неточностей;- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;- аргументирует свои суждения;- делает выводы и обобщения.
2	<ul style="list-style-type: none">- тема раскрыта недостаточно четко и полно;- допускает несущественные ошибки и неточности;- испытывает затруднения в практическом применении знаний;- слабо аргументирует свои суждения;- затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
1	<ul style="list-style-type: none">- студент не усвоил значительной части проблемы;- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;- испытывает трудности в практическом применении знаний;- не может аргументировать свои суждения;- не формулирует выводов и обобщений.

4.2.Реферат

Баллы	Характеристики выполнения реферата
4	<ul style="list-style-type: none">- студент глубоко и всесторонне усвоил проблему;- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;- делает выводы и обобщения;- свободно владеет понятиями
3	<ul style="list-style-type: none">- студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;- не допускает существенных неточностей;- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;- аргументирует научные положения;- делает выводы и обобщения;- владеет системой основных понятий
2	<ul style="list-style-type: none">- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;- допускает несущественные ошибки и неточности;- испытывает затруднения в практическом применении знаний;- слабо аргументирует научные положения;

	- затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой понятий
1	- студент не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет понятийным аппаратом

4.3. Контрольная работа

Задание № 1 – за каждый правильный ответ дается 1 балл, максимальное количество баллов – 4.

Задание № 2 – за каждый правильный ответ дается 1 балл, максимальное количество баллов – 3.

Всего за контрольную работу максимальное количество баллов – 7.

4.4. Презентация

Структура презентации	Максимальное количество баллов
Содержание	
Сформулирована цель работы	0,5
Понятны задачи и ход работы	0,5
Информация изложена полно и четко	0,5
Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	0,5
Сделаны выводы	0,5
Оформление презентации	
Единый стиль оформления	0,5
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	0,5
Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта оптимальный и одинаковый на всех слайдах	0,5
Ключевые слова в тексте выделены	0,5
Эффект презентации	
Общее впечатление от просмотра презентации	0,5
Максимальное количество баллов	5

4.5. Оценка участия студента в групповой дискуссии

Наименование критерия	Баллы
Четко и аргументированно отстаивает свою точку зрения	1
Отвечает на вопросы оппонентов	1
Мах количество баллов	2
Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	1

4.6. За выполнение задания на составление глоссария выставляются баллы

№ п/п	Критерии оценки	Количество баллов
1	аккуратность и грамотность изложения, по оформлению работа соответствует всем требованиям	2
2	полнота исследования темы, содержание глоссария соответствует заданной теме	2
3	работа сдана в срок	1
	ИТОГО:	5 баллов

5. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

5.1. Эссе

Выполнение эссе на тему «Зачем нужен сервис».

5.2. Реферат

Темы рефератов:

- Потребности, доминирующие в первобытном обществе.
- Изменение потребностей людей в эпоху ранних цивилизаций.
- Концепции потребностей у Демокрита и Эпикура.
- Взгляды на потребности в учении софистов.
- Характеристика концепции человека и потребностей у мыслителей средневековой Европы.
- Подходы к проблеме человека и потребностей в средневековой России.
- Изменение взглядов на человека и его потребности в эпоху Возрождения.
- Человек и потребности в Новое время и в эпоху Просвещения.
- Концепция человека и его потребностей в философии XIX в.
- В чем смысл жизни человека?
- Свобода и счастье человека.
- Свобода личности как ценность.
- Потребность в милосердии и благотворительности.
- Деятельность и способность к саморазвитию.

5.3. Контрольная работа

1. Заполните таблицу: укажите конкретные примеры услуг по специфике содержания.

№ п/п	Вид услуг	Пример конкретной услуги
1.	Создающие новые потребительские стоимости (новые изделия)	
2.	Восстанавливающие потребительские свойства товаров	
3.	Обслуживающие человека (личного характера)	
4.	Услуги по удовлетворению личностных потребностей человека	

2. Заполните таблицу: укажите конкретные примеры услуг по способу оплаты.

№	Вид услуг	Пример конкретной услуги
---	-----------	--------------------------

п/п		
1.	С предварительной оплатой	
2.	Бесплатные услуги	
3.	Предоставляемые в кредит	

Примеры выполнения контрольной работы

Услуги по специфике содержания

Создающие новые потребительские стоимости (новые изделия) — пошив одежды, обуви, вязка трикотажных изделий, изготовление мебели и пр.;

Восстанавливающие потребительские свойства товаров (ремонтные работы) — ремонт радио- и телевизионной аппаратуры, автотранспортных средств, квартир, бытовой техники, одежды, обуви, химическая чистка изделий, их крашение и др.;

Обслуживающие человека (личного характера) — услуги парикмахеров, косметологов, работников оздоровительных комплексов и др. В эту группу можно отнести также услуги по созданию удобств в быту, по удовлетворению потребностей человека как физического лица (медицинские, санитарно-гигиенические);

Услуги по удовлетворению личностных потребностей человека (образовательные, культурные, информационные, туристические).

Услуги по способу оплаты

По способу оплаты:

а) **с предварительной оплатой** (к ним относят услуги, оплачиваемые в порядке предварительного полного или частичного авансирования при приеме заказов, с последующим окончательным расчетом при выдаче заказов);

б) **бесплатные услуги** (гарантийный ремонт);

в) **предоставляемые в кредит** (это услуги с рассрочкой платежа).

5.4. Презентация

Темы презентаций:

1. Основные аспекты тактики обслуживания.

5.5. Групповая дискуссия

1. Охарактеризуйте понятия «потребность», «нужда», «желание», «прихоть». Как эти понятия взаимосвязаны между собой?
2. Проанализируйте подходы к проблеме человека и потребностей в средневековой России.
3. Что такое ценность? Какие ценности приоритетны для Вас?
4. Охарактеризуйте факторы, учитываемые субъектом при достижении успеха.
5. Систематизация услуг сервисной деятельности по удовлетворению потребностей клиентов.
6. Шкала социально-демографической классификации населения России.
7. Типология личности по К.Г. Юнгу.
8. Рекомендации торговому персоналу при работе с различными клиентами.

5.6. Вопросы к экзамену

1. Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины.
2. Человек как смысловая модель мира.
3. Комплексный подход исследования человека как целостности; изучение индивидуальных психофизиологических особенностей человека как основы запросов и потребностей человека.
4. Потребности, доминирующие в первобытном обществе.
5. Изменение потребностей людей в эпоху ранних цивилизаций.

6. Основные способы регулирования взаимодействия личных и общественных потребностей, представленных в Библии.
7. Концепции потребностей у Демокрита и Эпикура.
8. Взгляды на потребности в учении софистов.
9. Особенности понимания потребностей в учениях стоиков, скептиков и эпикурейцев.
10. Характеристика концепции человека и потребностей у мыслителей средневековой Европы.
11. Подходы к проблеме человека и потребностей в средневековой России.
12. Изменение взглядов на человека и его потребности в эпоху Возрождения.
13. Понимание потребностей человека мыслителями Нового времени.
14. Сравнительный анализ сходства и различия концепций человека и потребностей в философии Гегеля и Маркса.
15. Характеристика понятий: индивид, личность, индивидуальность.
16. Общие характеристики индивида. Понятие роли и ее разновидности.
17. Понятие личности как социального субъекта. Взгляд на современного человека с позиции рыночной типологии.
18. Сравнительная характеристика позитивных и негативных сторон личности.
19. Характеристика понятий «потребность» и «мотив».
20. Характеристика мотива как намерения, как состояния, как устойчивого личностного проявления.
21. Разноплановость в толковании мотива у В.А.Иванникова, А.Б.Орлова, А.Н.Леонтьева. Факторы, учитываемые субъектом при достижении успеха.
22. Группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации.
23. Первичные и вторичные потребности человека.
24. Классификация потребностей по Гегелю и Достоевскому.
25. Характеристика структурного анализа системы потребностей.
26. Базисные потребности человека.
27. Высшие потребности человека.
28. Классификация потребностей у С.О. Корнеевкова.
29. Классификация потребностей Г. Меррея.
30. Классификация потребностей по А. Маслоу.
31. Классификация И.В. Бестужева-Лада.
32. Культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
33. Референтные группы и семья с позиции их влияния на поведение потребителя.
34. Факторы — мотиваторы потребительского поведения.
35. Личностные и психологические факторы в мотивации потребительского поведения, их характеристика.
36. Влияние рода занятий, экономического положения, возраста на потребление.
37. Типология личности по К.Г. Юнгу.
38. Типология потребителя с учетом стиля жизни.
39. Характеристика соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.
40. Сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж.
41. Типы потребителей: когнитивный, независимый, новатор.
42. Характеристика сферы услуг.
43. Понятие услуги. Классификации услуг: по специфике содержания; по формам оказания услуг; по способу оплаты; по видам потребления.
44. Соотношение основных классов и сфер услуг.
45. Основные черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг. Понятия «сервис» и «сервисное обслуживание».

46. Общение работника сферы сервиса и клиента.
47. Компоненты (параметры) оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость, коммуникабельность, взаимопонимание с потребителем.
48. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя.