

Компонент ОПОП 43.03.02 Туризм, направленность (профиль)
Организация услуг в индустрии туризма
наименование ОПОП

Б1.В.ДВ.02.02
шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**Дисциплины
(модуля)**

Человек и его потребности

Разработчик(и)

Игнатенко М. В.
Должность – доцент
Ученая степень – к.п.н.
Звание – доцент

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры сервиса и туризма
Протокол № 6 от 16.03.2026

Заведующий кафедрой



З. Ю. Желнина

1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		Знать	Уметь	Владеть		
ПК-5	Способен применять социально-культурные и здоровьесберегающие технологии в туристском сервисе, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья	– основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности; – структуру обслуживания учетом природных и социальных факторов.	– оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей.	- навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов	Эссе, групповая дискуссия, реферат, контрольная работа, глоссарий презентация	зачет

2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки.
Наличие умений	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объеме без недочетов.
Наличие навыков (владение опытом)	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону

3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

3.1 Критерии и шкала оценивания практических работ

Перечень практических работ, описание порядка выполнения и защиты работы, требования к результатам работы, структуре и содержанию отчета и т.п. представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

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.

№ п/п	Вид услуг	Пример конкретной услуги
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).

Оценка/баллы	Критерии оценивания
<i>Отлично</i>	Задание выполнено полностью и правильно. Отчет по практической работе подготовлен качественно в соответствии с требованиями. Полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.
<i>Хорошо</i>	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений. Все требования, предъявляемые к работе, выполнены.
<i>Удовлетворительно</i>	Задания выполнены частично с ошибками. Демонстрирует средний уровень выполнения задания на практическую работу. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.
<i>Неудовлетворительно</i>	Задание выполнено со значительным количеством ошибок на низком уровне. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. ИЛИ Задание не выполнено.

3.2 Критерии и шкала оценивания тестирования

Перечень тестовых вопросов и заданий, описание процедуры тестирования представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включен типовой вариант тестового задания:

1. _____ - вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей посредством оказания индивидуальных персонифицированных услуг.

2. Абстрактная, теоретическая модель определенного вида сервисной деятельности – это _____ услуга.

3. Объектом изучения дисциплины _____ является человек с определенными потребностями, интересами, ценностными ориентациями, запросами, психологическим своеобразием и жизненным стилем.

4. Единичное природное существо, представитель вида *Homo sapiens*, единство врожденного и приобретенного, носитель индивидуально своеобразных черт (задатки, влечения и т.д.) – это _____.

5. _____ - социальная функция личности, способ поведения, соответствующий принятым в данном обществе (группе) нормам и зависящий от статуса (позиции) в обществе, в системе межличностных отношений.

6. Стремление не зависеть от потребностей, обходиться самым минимальным набором материальных благ – это:

- а) скептицизм;
- б) кинизм;
- в) аскетизм;
- г) стоицизм.

7. Какой идеал человека впервые создают гуманисты?

- а) образованная личность;
- б) развитая личность;
- в) всесторонне образованная личность;
- г) всесторонне развитая личность.

8. Назовите ученого, который пришел к выводу, что возрастание потребностей – бесконечный процесс, регулирующий поведение людей.

- а) Д. Юм;
- б) Дж. Бэркли;
- в) П. Гольбах;
- г) Г. Гегель.

9. Неотъемлемый атрибут и важнейшее достижение цивилизации, средство удовлетворения потребностей:

- а) духовные потребности
- б) потребность в труде;
- в) материальные потребности;
- г) биологические потребности.

10. Побуждение к активной деятельности личности или социальной группы, связанные со стремлением удовлетворить определенные потребности – это:

- а) мотив
- б) стимул
- в) потребность
- г) ценность.

11. Потребности в общем виде определяются как:

- а) совокупность необходимых средств и условий для жизни человека и его взаимодействия с окружающей средой;
- б) множество социальных, физиологических факторов, влияющих на достижение устойчивого равновесия между жизненной и социальной средой;
- в) забота человека об обеспечении необходимых средств и условий для собственного существования и самосохранения;
- г) проявление индивидуальности человека.

12. Важнейшей потребностью общества является?

- а) одежда;
- б) трудовая деятельность;

- в) орудия труда;
- г) пища.

13. Интерес – это:

- а) конкретное выражение осознанных потребностей;
- б) любой набор человеческих потребностей;
- в) неосознанная потребность проявляемая в активном желании ее удовлетворить;
- г) стремление к цели.

14. Направленность трудового поведения на доказательство своей профессиональной пригодности в общем или в условиях жесткого контроля за качеством работы – это потребность в _____.

15. Для потребностей существования можно выделить два уровня удовлетворения: минимальный и _____.

16. Потребности в знаниях, творчестве – это _____ потребности.

17. По времени удовлетворения выделяют текущие, ближайшие и _____ потребности.

18. Когда никакой стимул не способствует пробуждению потребности – это _____ состояние.

19. Когда различные потребности реализуются в одном и том же поведении индивида, Г. Меррей говорит о _____ потребностей.

20. Обедненная, упрощенная потребность, имеющая чисто объективный, неотлагательный и повелительный характер – это _____.

21. Совокупность оценок человеком предметов и явлений окружающего мира, указывающая на то, как следует относиться к существующим потребностям – это система _____.

22. Система взглядов на мир, признающая существование сверхъестественных явлений, нарушающих обыденный порядок вещей – это _____.

23. Карл Ясперс назвал период, когда произошел крупнейший сдвиг в понимании человеком мира, самого себя и своих потребностей «_____временем».

24. Автор первой классификации человеческих потребностей, древнегреческий философ - _____.

25. _____ стиль жизни – это очень высокий оценочный рейтинг работы и стремление к самосовершенствованию.

26. _____ стиль жизни – это пристрастие к домашнему хозяйству, работе на даче.

27. _____ тип личности по К. Юнгу всех называет друзьями, любит работать в большой комнате со всем коллективом, направлен на общение.

28. _____ тип личности по К. Юнгу полагается на интуицию и опыт, рассуждает от общего к частному.

29. Покупательская способность располагаемой суммы денег – это _____ доход.

30. Анатомические особенности человека, его физическое здоровье и психологическое состояние – это _____ факторы потребительского поведения.

Вопросы к зачету

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.

4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации

Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля) с зачетом

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине (модулю), то он считается аттестованным.

Оценка	Баллы	Критерии оценивания
<i>Зачтено</i>	60 - 100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
<i>Не зачтено</i>	менее 60	Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано

5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: эссе, задания.

Комплект заданий диагностической работы

Компетенция	ПК-5
Вариант 1	Выполнение эссе на тему «Зачем нужен сервис».
Вариант 2	Выполнение эссе на тему «Примеры использования информационных технологий в сервисе».
Компетенция	ПК-5
Вариант 1	- Охарактеризуйте понятия «потребность», «нужда», «желание», «прихоть». Как эти понятия взаимосвязаны между собой? - Проанализируйте подходы к проблеме человека и потребностей в средневековой России. - Что такое ценность? Какие ценности приоритетны для Вас? - Охарактеризуйте факторы, учитываемые субъектом при достижении успеха.
Вариант 2	- Систематизация услуг сервисной деятельности по удовлетворению потребностей клиентов. - Шкала социально-демографической классификации населения России. - Типология личности по К.Г.Юнгу. - Рекомендации торговому персоналу при работе с различными клиентами.