

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине Б1.Б.10 Человек и его потребности

Общие сведения

1.	Кафедра	искусств, сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.02 «Туризм (профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»)
3.	Дисциплина (модуль)	Б1.Б.10 Человек и его потребности
4.	Тип заданий	доклады, эссе, контрольная работа
5.	Количество этапов формирования компетенций (ДЕ, разделов, тем и т.д.)	10

Перечень компетенций

ПК-11- способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникационных технологий,
 ПК-13 - способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

Критерии и показатели оценивания компетенций

Знания:
<ul style="list-style-type: none"> • основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структура обслуживания учетом природных и социальных факторов;
Умения:
<ul style="list-style-type: none"> • оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;
Навыки:
<ul style="list-style-type: none"> • владения категориальным аппаратом, навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Этапы формирования компетенций

1. Комплексный подход исследования человека как целостности.
2. Представление о человеке как социально-природном существе, общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы
3. Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью
4. Классические научные идеи духовно-культурной деятельности – философского религиозного, культурного творчества социоприродных измерений человека
5. Индивидуальные психические и физиологические особенности человека – основа запросов и потребностей человека
6. Социоприродные изменения человека и классификация его потребностей, оценка их социальной значимости
7. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания
8. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов
9. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса
10. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов

Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы

«2» - 60 баллов и менее «3» - 61-80 баллов «4» - 81-90 баллов «5» - 91-100 баллов

1.Эссе

Баллы	Характеристики выполнения сочинения-рассуждения
3	<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.
2	<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.
1	<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.
0	<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.

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

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.

1. Презентация

<i>Структура презентации</i>	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

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

1. Эссе

Выполнение эссе на тему «Зачем нужен сервис».

2. Реферат/доклад

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.

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.

№ п/п	Вид услуг	Пример конкретной услуги
2.	С предварительной оплатой	
3.	Бесплатные услуги	
4.	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).

4. Презентация

Алгоритм создания презентации

1 этап – определение цели презентации,

2 этап – подробное раскрытие информации,

3 этап - основные тезисы, выводы.

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный, предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;

- на втором слайде необходимо разместить содержание презентации, а также краткое описание основных вопросов;

- все оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Рекомендации по созданию презентации:

1. Читабельность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.
2. Тщательно структурированная информация.
3. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
4. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
5. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
6. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
7. Графика должна органично дополнять текст.
8. Выступление с презентацией длится не более 10 минут.

Примерный перечень вопросов 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.