



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)**

**федерального государственного бюджетного образовательного  
учреждения высшего образования «Донской государственный  
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области**

**(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

**УТВЕРЖДАЮ**

**и.о. директора**

**Н.М. Сидоркина**

**"24" апреля 2023**



**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

**для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации**

**по дисциплине**

**«Сервисология»**

**для обучающихся по направлению подготовки**

**43.03.01 Сервис**

Волгодонск  
2023

## Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Сервисология» составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 07.08.2014г. №946)

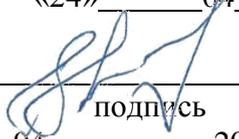
Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от «24» 04 2023 г

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Профессор

  
\_\_\_\_\_ В.И. Кузнецов  
подпись  
«24» \_\_\_\_\_ 04 \_\_\_\_\_ 2023 г.

Заведующий кафедрой

  
\_\_\_\_\_ В.И. Кузнецов  
подпись  
«24» \_\_\_\_\_ 04 \_\_\_\_\_ 2023 г.

**Согласовано:**

Директор ООО «Катальпа»

  
\_\_\_\_\_ О.А. Катеринич  
подпись  
«24» \_\_\_\_\_ 04 \_\_\_\_\_ 2023 г.

Директор ООО «Бонжур»  
г. Волгодонска

  
\_\_\_\_\_ Бударина Э.В.  
подпись  
«24» \_\_\_\_\_ 04 \_\_\_\_\_ 2023 г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)  
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Сервисология» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_\_ - 20\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

\_\_\_\_\_ И.О.Ф.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Сервисология» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_\_ - 20\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

\_\_\_\_\_ И.О.Ф.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Сервисология» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_\_ - 20\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

\_\_\_\_\_ И.О.Ф.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Сервисология» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20\_\_ - 20\_\_ учебный год.

Протокол заседания кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№ \_\_\_\_\_

Заведующий кафедрой «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

\_\_\_\_\_ И.О.Ф.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Содержание

	С
1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	3
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	3
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	9
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	11
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13

## **1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)**

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

### **1.2 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП**

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ОК-1: способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;

ОПК-3: способностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы <sup>1</sup> , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции <sup>2</sup>	Контролируемые разделы и темы дисциплины <sup>3</sup>	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций <sup>4</sup>
ОК-1	<b>Знать</b>		Лекции, практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание)	1.1,1.2,1.3.2.1,2.2, 2.3,3.1,3.2,3.3.	УО, ПЗ, ДЗ	посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; качество подготовки презентаций по разделам дисциплины; умение делать выводы.
	Уровень 1:	теоретические основы научных знаний о потребности человека, как основы сервисологии				
	Уровень 2:	основные этапы и закономерности развития сервисологии для осознания социальной значимости сервисной деятельности				
	Уровень 3:	основные закономерности и принципы влияния потребностей человека на развитие сервисной деятельности				
	<b>Уметь</b>		Лекции, практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание)		УО, ПЗ, ДЗ	
	Уровень 1:	использовать на практике теоретические основы научных знаний о потребности потребителя;				

<sup>1</sup> Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

<sup>2</sup> Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

<sup>3</sup> Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

<sup>4</sup> Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

	Уровень 2:	использовать основные принципы, модели, формы взаимодействия работника сервиса и потребителя услуг;	заданием)			
	Уровень 3:	оценивать потребности человека для предоставления услуг надлежащего качества.				
	<b>Владеть</b>		Лекции, практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание)			
	Уровень 1:	навыками анализа потребностей потребителя				
	Уровень 2:	основными моделями, формами взаимодействия работника сервиса и потребителя услуг				
	Уровень 3:	навыками выявления потребностей потребителя для организации сервисной деятельности				
ОПК-3	<b>Знать</b>		Лекции, практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание)	1.1,1.2,1.3.2.1,2.2, 2.3,3.1,3.2,3.3	УО, ПЗ, ДЗ	посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; качество подготовки презентаций по разделам дисциплины; умение делать выводы.
	Уровень 1:	теоретические основы профессиональной деятельности в области сервиса;				
	Уровень 2:	содержание основных процессов организации сервиса на предприятии;				
	Уровень 3:	содержание основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.				
	<b>Уметь</b>		Лекции, практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание)			
	Уровень 1:	использовать на практике теоретические знания обоснованных профессиональной деятельности в области сервиса;				
	Уровень 2:	оценивать содержание основных психологических особенностей потребителя, его требований при организации сервисной				

		деятельности;				
	Уровень 3:	использовать способы и механизмы выявления потребностей потребителя в процессе сервисной деятельности.				
	<b>Владеть</b>					
	Уровень 1:	навыками организации профессиональной деятельности в области сервиса	Лекции, практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание)			УО, ПЗ, ДЗ
	Уровень 2:	формами и методами организации сервиса на предприятии				
	Уровень 3:	навыками анализа содержания основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности				

## 1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Сервисология» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

**Для заочной формы обучения текущая аттестация не предусмотрена.**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Сервисология» проводится в форме экзамена. В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2. Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов <sup>5</sup> )						Промежуточная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам экзамена		
Блок 1			Блок 2						
Лекционные занятия (X <sub>1</sub> )	Практические занятия (Y <sub>1</sub> )	Лабораторные занятия (Z <sub>1</sub> )	Лекционные занятия (X <sub>2</sub> )	Практические занятия (Y <sub>2</sub> )	Лабораторные занятия (Z <sub>2</sub> )	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетворительно, 41-60 – удовлетворительно, 61-80 – хорошо, 81-100 – отлично.		
5	15	-	5	25	-				
Сумма баллов за 1 блок = 20			Сумма баллов за 2 блок = 30						

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3 Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Выполнение практических работ в виде проведения исследования, оформления отчета	<b>15</b>	<b>25</b>

<sup>5</sup> Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам	5	5
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
<p>Экзамен по дисциплине «Сервисология» проводится в письменной форме в виде ответов на вопросы для промежуточной аттестации. Задание для зачета состоит из 3 вопросов. Первый и второй вопрос позволяют проконтролировать знания обучающегося, третий – умения и навыки. Правильные ответы на первый и второй вопросы оцениваются в 15 баллов, третий – в 20 баллов. За неверно выполненное задание – 0 баллов.</p>		
<b>Сумма баллов по дисциплине 100 баллов</b>		

Экзамен является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

*Оценка «отлично» выставляется на экзамене обучающимся, если:*

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом;
- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

*Оценка «хорошо» выставляется на экзамене обучающимся, если:*

- обучающийся знает основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал частично правильные ответы.

*Оценка «удовлетворительно» выставляется на экзамене обучающимся, если:*

- обучающийся частично обладает основными положениями дисциплины в соответствии с заданием;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал частично правильные ответы.

*Оценка «неудовлетворительно» ставится на экзамене обучающийся, если:*

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не ориентируется в практической ситуации;
- имеются существенные пробелы в знании основного материала по программе курса;

- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала;

- имеются систематические пропуски обучающийся лекционных и практических занятий по неуважительным причинам;

- во время текущего контроля обучающийся набрал недостаточные для допуска к экзамену (экзамену) баллы;

Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

### **1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Сервисология» осуществляется по регламенту промежуточной аттестации.

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с планом-графиком. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со специальностью студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Сервисология» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

## **2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

### **2.1 Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний**

#### **2.1.1 Вопросы устного опроса (УО) для оценивания результатов обучения в виде знаний и умений:**

Устный опрос,

Доклады (презентация)

Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Примерные вопросы для доклада (сообщения):

1. Понятие потребностей в современной науке.
2. Потребности и их роль в сфере услуг.
3. Отечественная философская мысль о природе человеческих потребностей.
4. Проблема потребностей и ее значение в человекознании.
5. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека
6. Проблемы многообразия потребностей человека в структуре современного сервиса
7. Потребность в межличностных отношениях и ее роль в самопознании личности человека
8. Потребность в рефлексии, познании и самопознании
9. Потребность в общении и ее роль в самопознании личности человека.
10. Нравственность – объективная потребность.
11. Потребности человека и их роль в самопознании личности: этнические потребности.
12. Потребности и их роль в сфере услуг.
13. Деятельность, как процесс удовлетворения потребностей.
14. Труд как средство удовлетворения потребностей человека.
15. Потребность и мотивация достижения.
16. Потребность в новых впечатлениях
17. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека.
18. Качество услуг: потребность и ожидания потребителей
19. Потребность в образовании и совершенствовании
20. Удовлетворение потребностей сферой сервиса.
21. Потребность в новых информационных технологиях.
22. Личностные и общественно значимые потребности.
23. Потребность в творчестве. Духовно-практическая деятельность человека.
24. Потребность в активном отдыхе.
25. Регулирующее влияние потребностей на деятельность и поведение человека.
26. Моральное сознание, как потребность общественного развития людей и их взаимоотношений.
27. Классификация потребностей в философии
28. Проблема потребностей у мыслителей античности.
29. Взгляды на потребности в Средние века и эпоху Возрождения.
30. Человек и потребности в Новое время.
31. Концепции человека и его потребностей в философии XIX века.
32. Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX в.
33. Сфера услуг: структура и роль в современном обществе
34. Основные факторы развития сферы услуг в России.
35. Особенности развития сферы услуг в постсоветских странах
36. Современный сервис: проблемы и тенденции развития
37. Социокультурные услуги и их роль в обеспеченности современного качества жизни
38. Россия на мировом рынке услуг: проблемы и перспективы

Критерии оценки устного опроса (доклада, сообщения):

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, формулы, приводить примеры, делать выводы и анализировать конкретные ситуации.

- качество доклада (четко выстроен; сопровождается иллюстративным материалом; не зачитывается);

- использование демонстрационного материала (автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался);

- качество ответов на вопросы (четко отвечает на вопросы);

- владение научным и специальным аппаратом (владение специальным аппаратом и научной терминологией);
- четкость выводов (выводы четкие и доказаны).

Критерии оценки презентации:

- содержание (работа демонстрирует глубокое понимание описываемых процессов; даны интересные дискуссионные материалы; грамотно используется научная лексика; предложена собственная интерпретация или развитие темы);
- дизайн (логичен и очевиден; подчеркивает содержание; все параметры шрифта хорошо подобраны (текст хорошо читается));
- графика (хорошо подобрана; соответствует содержанию и обогащает его);
- грамотность (нет ошибок: ни грамматических, ни синтаксических).

Шкала оценивания устного опроса (доклада, сообщения, презентации):

Максимальная оценка – 5 баллов.

## 2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

### База тестовых вопросов:

- 1. При каком условии человек становится социальным субъектом?**
  - а) активное взаимодействие с окружающим миром
  - б) пассивное взаимодействие с окружающим миром
  - в) любое взаимодействие с окружающим миром
- 2. Какой подход рассматривает проблемы потребностей человека как активного социального субъекта?**
  - а) системный подход
  - б) аксиологический подход
  - в) деятельностный подход
- 3. Что, согласно теории Э. Фромма, является условием достижения человеком цели – «быть самим собой»?**
  - а) быть человеком для всех
  - б) быть человеком для себя
  - в) быть человеком для других
- 4. Что выступает условием полезности определённой вещи или услуги?**
  - а) полезность для всего человечества
  - б) полезность для конкретного общества, социума
  - г) полезность для человека, её использующего
- 5. Что может быть подвержено изменению в ходе приспособления человека к внешней среде?**
  - а) человеческая природа
  - б) условия социальной культуры
  - в) условия взаимодействия человека со средой
- 6. Что выступает как важнейшее условие эволюции человека?**
  - а) процесс совершенствования («расширения») сознания
  - б) постепенное изменение условий в ареале существования человека
  - в) адаптируемость человека к изменяющимся условиям внешней среды
- 7. Как характеризуются ресурсы для удовлетворения потребностей человека? а)**
  - а) безграничные б) ограниченные
  - в) ситуативные
- 8. Что ограничивает человека в выборе средств для удовлетворения своих нужд?**
  - а) возможности
  - б) потребности
  - в) ценностные ориентации
- 9. Кто является главным действующим лицом в обществе с рыночной экономикой?**

- а) индивид
  - б) личность
  - в) потребитель
- 10. Что является предметом изучения сервисологии как науки?**
- а) массовое обслуживание потребителя
  - б) индивидуальное обслуживание потребителя
  - в) способы организации обслуживания потребителя
- 11. Когда появился человек как уникальный биологический вид Homo sapiens?**
- а) более 5 млн. лет назад
  - б) более 2 млн. лет назад
  - в) более 1 млн. лет назад
- 12. Какова природа человека как целостного существа?**
- а) биологическая
  - б) социальная
  - в) биосоциальная
- 13. Как характеризует Э. Фромм природу человека?**
- а) цельная
  - б) двойственная
  - в) множественная
- 14. Как называется целостность врождённых и приобретённых свойств человека, придающих ему уникальность?**
- а) личность
  - б) индивид
  - в) индивидуальность
- 15. Как характеризуют восприятие внешней среды, для которой свойственно воссоздание новых элементов посредством спонтанной активности человека?**
- а) репродуктивное
  - б) созидательное
  - в) динамическое
- 16. Как называется процесс, в ходе которого индивид приобретает те или иные личностные качества с целью сохранения культурного опыта, способствующего воспроизводству общества?**
- а) социализация
  - б) воспитание
  - в) образование
- 17. Что является результатом удовлетворения первичных (инстинктивных) потребностей человека?**
- а) счастье
  - б) душевное здоровье
  - в) жизнь
- 18. Какие потребности не отражают специфику человеческой природы?**
- а) витальные
  - б) социальные
  - в) духовные
- 19. Что является характерной чертой общечеловеческих ценностей?**
- а) ориентированность на воспроизводство давно сложившихся целей и норм жизни
  - б) ориентированность на инновации и прогресс в достижении рациональных целей
  - в) в равной мере ориентированность на воспроизводство давно сложившихся целей и норм жизни, на инновации
- 20. Что относят к интеракционистским ценностям и потребностям?**
- а) благополучие, комфорт, безопасность
  - б) общение, взаимодействие с другими людьми

- в) нормы и образцы поведения, одобряемые в данном обществе
- 21. Что относится к ядру ценностей сферы личности?**
- а) фундаментальные нравственные ценности
  - б) ценностный резерв, в котором интенсивно проявляются ценностные конфликты
  - в) малоподвижные ценности прошлых пластов культуры
- 22. Каким образом происходит взаимодействие ценностей и социального поведения человека в современном мире?**
- а) потребности – интересы – ценности
  - б) интересы – потребности – ценности
  - в) ценность – интерес – потребность
- 23. Как называются неосознанные потребности?**
- а) влечения
  - б) интересы
  - в) ориентации
- 24. Каким образом проявляется степень осознанности и действительности социальных норм в поведении человека?**
- а) человек знает о последствиях своих действий для других людей и признаёт свою ответственность
  - б) человек осознаёт ответственность за свои поступки
  - в) человек догадывается о последствиях своих действий
- 25. Что такое потребность?**
- а) компонент внутреннего мира человека, который представляет собой состояние нужды, недостатка в чем-либо и стимулирует деятельность по восполнению этого недостатка
  - б) характеристика объектов и процессов внешнего мира, имеющих положительное значение для человека
  - в) готовность человека к определённой активности и действиям по отношению к какому-либо объекту
- 26. Какие потребности не относят к числу первичных потребностей?**
- а) потребность в самосохранении
  - б) потребность в самоутверждении
  - в) биогенные потребности
- 27. Кто является автором иерархической теории потребностей?**
- а) Э. Фромм
  - б) А. Маслоу
  - в) К. Маркс
- 28. Как называется переход от общей цели обеспечения жизненного минимума к целям стиля и качества жизни?**
- а) интенсивность удовлетворения потребностей
  - б) уровень актуального развития личности
  - в) эволюция структуры потребностей
- 29. Что относится к потребностям высшего уровня согласно теории А. Маслоу**
- а) личное достоинство
  - б) самореализация
  - в) общение
- 30. Какова главная идея иерархической теории потребностей?**
- а) удовлетворение потребностей низшего порядка позволяет более высоким потребностям мотивировать поведение человека
  - б) на уровне общественной деятельности не существует прямой причинно-следственной связи между потребностью и деятельностью
  - в) человек относится к своим потребностям через отношение к другим людям

## **2.2 Типовые экзаменационные материалы**

### **Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации**

#### 2.2.1 Перечень примерных вопросов к экзамену:

1. Место сервисологии в системе современного научного знания.
2. Основные понятия сервисологии: потребность, деятельность, услуга, сервис
3. Понятие потребностей в современной науке. Функции потребностей
4. Основные понятия теории потребностей: желание, нужда, мотив, интерес
5. Виды потребностей и их классификация
6. Сущность классификации потребностей А. Маслоу.
7. Классификация потребностей по Г. Мюррею
8. Человек и его потребности в первобытном обществе.
9. Проблема потребностей у мыслителей античности.
10. Взгляды на потребности в Средние века и эпоху Возрождения.
11. Человек и потребности в Новое время.
12. Концепции человека и его потребностей в философии XIX века.
13. Философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущности человека.
14. Концепции потребностей в философии: биологические и социальные потребности.
15. Концепции потребностей в философии: материальные и духовные потребности.
16. Концепции потребностей в философии: индивидуальные и общественные потребности.
17. Психологические подходы к концепции потребностей (соотношение понятий индивид, личность, человек в решении проблемы потребностей).
18. Понятие и сущность направленности личности, и ее роль в формировании потребностей человека.
19. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека
20. Духовность и культура. Потребности и регулятивная роль культуры в духовной жизни общества.
21. Потребности и способности. Формирование способностей – объективная предпосылка удовлетворения потребностей.
22. Потребности и система ценностей. Динамика системы ценностей в современном обществе
23. Потребность в общении и межличностных отношениях, их роль в сервисологии.
24. Моральное сознание как потребность общественного развития людей и их взаимоотношений.
25. Потребность в образовании и процесс самореализации человека. Формирование потребности человека в непрерывном образовании.
26. Потребность в познании и самопознании, их роль в сервисологии
27. Творчество как потребность. Становление творческих потребностей человека, их роль в сервисологии.
28. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
29. Потребность и культура обслуживания.
30. Качество услуг: потребность и ожидания потребителей
31. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человека.
32. Роль системы оценки уровня предоставления услуг в сервисологии
33. Потребление и производство: взгляд на потребности человека с точки зрения экономики.
34. Влияние спроса на динамику потребностей

35. Индивидуально-личностные характеристики человека и его поведения как потребителя.
36. Типология потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента.
37. Внешние и внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя
38. Роль рекламы в формировании потребностей.
39. Соотношение понятий «потребность», «мотив» и «мотивация».
40. Потребностно-мотивационная сфера личности.
41. Теория приобретённых потребностей Мак-Клелланда.
42. Теория двух факторов Герцберга.
43. Теория ожиданий Врума.
44. Модель Портера-Лаулера.
45. Потребность человека в деятельности. Мотивация деятельности
46. Труд, как средство удовлетворения потребностей человека.
47. Рекреационные потребности. Удовлетворение рекреационных потребностей
48. Туристский сервис: факторы, влияющие на выбор вида отдыха
49. Потребности в новых информационных технологиях
50. Фундаментальные потребности человека (потребность в пище, жилище и т.п.), и их роль в сервисологии

Пример экзаменационного задания по дисциплине «Сервисология»



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО  
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Б И Л Е Т № 1  
на 20\_/20\_ учебный год

1. Место сервисологии в системе современного научного знания.
2. Фундаментальные потребности человека (потребность в пище, жилище и т.п.), и их роль в сервисологии
3. Практическое задание

Зав.кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись)

В.И.Кузнецов  
(Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(дата)

Методика формирования оценки и критерии оценивания промежуточной аттестации (экзамен): максимальное количество баллов при полном раскрытии вопросов и верном решении практической задачи билета:

1 теоретический вопрос (1 уровень) - 10 баллов;

2 теоретический вопрос (2 уровень) - 15 баллов;  
3 практическое задание (3 уровень) - 25 баллов;  
Итого: экзамен – 50 баллов.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Сервисология» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине  
«Сервисология»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
ОК-1	<p>теоретические основы научных знаний о сущности потребностей человека, как основы сервисологии;</p> <p>основные этапы и закономерности развития сервисологии для осознания социальной значимости сервисной деятельности;</p> <p>основные закономерности и принципы влияния потребностей человека на</p>	<p>Защита практически х работ в форме презентации и собеседования по контрольным вопросам</p>	<p>Вопросы к экзамену №1-6, 7-13, №14-17, 20, 28-30, №34, 38.39-50.</p>	<p>использовать на практике теоретические основы научных знаний о сущности потребностей потребителя;</p> <p>использовать основные принципы, модели, формы взаимодействия работника сервиса и потребителя услуг;</p> <p>оценивать потребности человека для предоставления услуг</p>	<p>Выполнение практических работ и оформление отчета</p>	<p>Вопросы к зачету №5-9,16-18, №11-13,17-3 №22-38,9-5,8-3</p>	<p>навыками анализа потребностей потребителя</p> <p>основными моделями, формами взаимодействия работника сервиса и потребителя услуг</p>	<p>Выполнение практически х работ и оформление отчета</p>	<p>Вопросы к экзамену №1-48,-33-46,6-17 №23-28,26-9,15-7 №3-19,31-8,48-50</p>

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
	развитие сервисной деятельности.			надлежащего качества.			навыками выявления потребностей потребителя для организации сервисной деятельности		
ОПК-3	теоретические основы профессиональной деятельности в области сервиса;  содержание основных процессов организации сервиса на предприятии;  содержание основных психологических	Защита практических работ в форме презентации и собеседования по контрольным вопросам	Вопросы к экзамену №1-6, 7-13,  №14-17, 20, 28-30,  №34, 38.39-50.	использовать на практике теоретические знания обоснованных профессиональной деятельности в области сервиса;  оценивать содержание основных психологических особенностей потребителя, его требований при организации сервисной деятельности;  использовать способы и	Выполнение практических работ и оформление отчета	Вопросы к зачету №5-9,16-18,  №11-13,17-3  №22-38,9-5,8-3	навыками организации профессиональной деятельности в области сервиса  формами и методами организации сервиса на предприятии	Выполнение практических работ и оформление отчета	Вопросы к экзамену №1-48,-33-46,6-17  №23-28,26-9,15-7  №3-19,31-8,48-50

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
	особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.			механизмы выявления потребностей потребителя в процессе сервисной деятельности.			навыками анализа содержания основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности		

Примечание

\* берется из РПД

\*\* сдача лабораторных работ, защита курсового проекта, РГР и т.д.