



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
«22» апреля 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

по дисциплине

«Сервисология»

для обучающихся по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

профиль «Сервис транспортных средств»

2023 года набора

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Сервисология»

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки (специальности)

43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015 г. № 1169)

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от «22» 2024 г

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Профессор


_____ В.И. Кузнецов
подпись

Заведующий кафедрой


_____ В.И. Кузнецов
подпись

Согласовано:

Согласовано:

Заместитель директора ООО

«Мастер-Сервис» г. Волгодонска


_____ Гончаров Р.А.

« »


_____ . . .

**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:

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

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 и наименование общепрофессиональной компетенции | Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции | Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня компетенции) | Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ² | Контролируемые разделы и темы дисциплины ³ | Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции | Показатели оценивания компетенций ⁴ |
|--|---|--|---|--|---|---|
| УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК-1.1. Знает основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода; применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи | методы и способы поиска и анализа нужной информации | Лекц. Практ. Занятия СР | 1.1 1.2 2.1 2.2 2.3 3.1 3.2 3.3 4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 5.1 5.2 5.3 | УО Т | Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы. |

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² 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

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ 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.

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| <p>УК-1.2. Умеет применять в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами</p> | <p>анализировать полученную информацию, принимать обоснованные решения</p> | <p>Лекц. Практ. Занятия (решение типовых задач) СР</p> | <p>5.4 5.5 5.6 5.7 5.8 6.1 6.2 6.3 6.4 6.5 6.6</p> | <p>индивидуальное задание для СРС</p> | |
| <p>УК-1.3. Владеет навыками поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач</p> | <p>навыками системного анализа информации</p> | <p>Лекц. Практ. занятия (решение типовых задач) СР</p> | | <p>УО Т индивидуальное задание для СРС</p> | |

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 ⁵) | | | | | | Промежуточная аттестация (50 баллов) | Итоговое количество баллов по результатам экзамена | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| Блок 1 | | | Блок 2 | | | | | | |
| Лекционные занятия (X ₁) | Практические занятия (Y ₁) | Лабораторные занятия (Z ₁) | Лекционные занятия (X ₂) | Практические занятия (Y ₂) | Лабораторные занятия (Z ₂) | от 0 до 50 баллов | Менее 41 балла – неудовлетво- рительно, 41-60 – удовлетвори- тельно, 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 | 15 | 25 |

⁵ 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> | | |
| Сумма баллов по дисциплине 100 баллов | | |

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,

Практические задания:

- Доклады (презентация)

Перечень вопросов для устного опроса и тем для подготовки докладов, определен содержанием в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Примерные темы для подготовки докладов (презентация)

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 контрольной работы:

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)**
 - б) 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 |
| УК-1 | Знает основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода; применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи. | Тестовые вопросы. Устный опрос. | Вопросы к экзамену: №№1, 13-19, 28-30. №№.32-38 | Умеет применять в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами | Тестовые вопросы. Индивидуальное задание для СРС. | Вопросы к экзамену: №№ 2-12, 24- №№39- 42, 27. | Владеет навыками поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач | Тестовые вопросы. Индивидуальное задание для СРС. | Вопросы к экзамену: №№20-23; 31. №№ 2-12, 24-27; Индивидуальное задание для СРС. |

| Компетенция | Знать | Оценочные средства | | Уметь | Оценочные средства | | Владеть | Оценочные средства | |
|-------------|----------------------------------|--------------------|------------------------|---|--------------------|------------------------|-------------------------|--------------------|------------------------|
| | | текущий контроль | промежуточный контроль | | текущий контроль | промежуточный контроль | | текущий контроль | промежуточный контроль |
| | процессе сервисной деятельности. | | | потребностей потребителя в процессе сервисной деятельности. | | | сервисной деятельности. | | |

Примечание

* берется из РПД

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