

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»



Утверждаю  
Декан СПФ

Т.В. Поштарева

«28» октября 2020 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Сервисология

Направление подготовки 43.03.01 Сервис  
Направленность (профиль) программы Социокультурный сервис  
Квалификация выпускника бакалавр  
Форма обучения очная, заочная

год начала подготовки – 2020

Разработана  
профессор кафедры СГД  
Л.А. Саенко

Согласована  
зав. кафедрой ИЯТ  
Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры СГД  
от «28» октября 2020 г.  
протокол № 3  
Зав. кафедрой Т.В. Поштарева

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «28» октября 2020 г.  
протокол № 2  
Председатель УМК  
Т.В. Поштарева

Ставрополь 2020 г.

## Содержание

	Стр.
1. Цели освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ООП	3
3. Планируемые результаты обучения по дисциплине	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	3
5. Содержание и структура дисциплины	4
5.1. Содержание дисциплины	4
5.2. Структура дисциплины	6
5.3. Практические занятия и семинары	6
5.4. Лабораторные работы	6
5.5. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	7
5.6. Самостоятельная работа	7
6. Образовательные технологии	7
7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	7
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	7
8.1. Основная литература	7
8.2. Дополнительная литература	8
8.3. Программное обеспечение	8
8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы	8
8.5. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы	8
8.6. Методические указания по освоению дисциплины	8
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	13
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	13
Приложение	14
Дополнения и изменения в рабочей программе	

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Сервисология» является:

- сформировать у студентов целостное представление о сервисологии как науке, об основных и перспективных направлениях сервисологии. Способствовать повышению общей и психологической культуры, формированию целостного представления о психологических особенностях человека как факторах успешности его деятельности, умению самостоятельно мыслить и предвидеть последствия собственных действий, самостоятельно учиться и адекватно оценивать свои возможности, самостоятельно находить оптимальные пути достижения цели и преодоления трудностей в профессиональной деятельности в сфере организации сервиса.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Сервисология» относится к Блоку 1 Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений – обязательные дисциплины Б.1.Б.11 ООП ВО и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

Требования к «входным» знаниям, умениям и готовностям студента: для успешного овладения дисциплиной «Сервисология» студент должен знать основные категории, понятия, способствующие общему развитию личности и обеспечивающие формирование научного мировоззрения; владеть культурой научного мышления, обобщением, анализом и синтезом фактов и теоретических положений; быть готовым к приобретению и переработке новых знаний.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Социология
	Основы государства и права
	Психология
	Ознакомительная практика

## 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции	
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	знать	основы поиска информации, анализа и синтеза информации в области социокультурного сервиса
	уметь	анализировать и оценивать профессиональную информацию, обобщать, строить выводы в области социокультурного сервиса

## 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 академических часов.

ОФО

Вид учебной работы	Всего часов	Триместр
		1
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>32,5</b>	<b>32,5</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	10	10
из них		
– лекции	10	10
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	20	20
из них		
– семинары (С)	10	10
– практические занятия (ПР)	10	10
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации	2	2
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>75,5</b>	<b>75,5</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		

Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	49	49
Подготовка к аттестации	26,5	26,5
Общий объем, час	<b>108</b>	<b>108</b>
Форма промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен

ЗФО

Вид учебной работы	Всего часов	Триместр
		2
<b>Контактная работа (всего)</b>	<b>8,5</b>	<b>8,5</b>
в том числе:		
1) занятия лекционного типа (ЛК)	4	4
из них		
– лекции	4	4
2) занятия семинарского типа (ПЗ)	4	4
из них		
– семинары (С)	2	2
– практические занятия (ПР)	2	2
– лабораторные работы (ЛР)		
3) групповые консультации		
4) индивидуальная работа		
5) промежуточная аттестация	0,5	0,5
<b>Самостоятельная работа (всего) (СР)</b>	<b>99,5</b>	<b>99,5</b>
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		
Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	91	91
Подготовка к аттестации	8,5	8,5
Общий объем, час	<b>108</b>	<b>108</b>
Форма промежуточной аттестации	Экзамен	Экзамен

## 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
Тема 1.	Сервисология как наука о потребностях человека. Проблема потребностей и ее значение в человекознании	Потребности и условия жизни человека. Сложность человека и его потребностей. Философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущность человека. Философы Древнего мира и Средневековья о человеческих потребностях (Гераклит, Демокрит, Ксенофонт, Аристотель, Платон, Сократ, Протагор, Эпикур, гедонизм Аристиппа, антигедонизм Сеннеки). Средневековые философы - теологи Августин, Фома Аквинский. Философы Нового Времени и мыслители Просвещения о природе и сущности потребностей. Новое Время (Ф. Бэкон, Т. Гоббс, этическое учение Д. Локка). Просветители второй половины XVIII века (Монтескье, Вольтер, Руссо, П. Гольбах). Буржуазная классическая политэкономия о потребностях и потреблении (А. Смит, Д. Рикардо). Немецкая классическая философия и вопросы потребностей

		<p>(И. Кант, идеалистическая философия Гегеля, Людвиг Фейербах: содержание и функции потребностей). Русские мыслители о потребностях человека (М.В. Ломоносов, Н.Г. Чернышевский и др.).</p> <p>Индивидуальные основные потребности и психофизиологические возможности человека. Общая характеристика индивидуальных и общественных потребностей. Человеческие потребности и общественные интересы. Потребности человека в общении и самореализации, собственности и статусе. Смысл богатства человека: быть или иметь.</p>
Тема 2.	Содержание, структура и классификация потребностей. Зависимость сервиса от потребностей.	<p>Определение понятия потребности. Биологические и социальные потребности. Зависимость потребностей от уровня развития общества и условий деятельности. Потребности социальных групп, классов, общества. Динамический характер потребностей. Основные факторы, влияющие на процесс формирования потребностей. Индивидуальные психические, физиологические особенности человека – основа запросов и потребностей человека. Потребности в структуре личности и ее образе жизни. Потребности уровня жизни и качества жизни. Классификация потребностей человека в психологии.</p> <p>Естественные (витальные) потребности. Потребности в пище, жилище, жизненно важные потребности организма, сексуальные потребности. Материальные потребности. Материальные потребности как основа мотивации. Потребности, доходы и уровень жизни. Планирование материальных потребностей. Качество жизни.</p> <p>Духовные потребности. Специфика духовных потребностей. Духовность как стремление подняться выше повседневного бытия, преодолеть себя, подняться на новую ступень свободы. Потребность в созерцании природы. Потребность в преодолении границ земного бытия, религиозная духовность и светская духовность. Способы удовлетворения духовных потребностей.</p> <p>Социальные потребности. Потребность в общении, самоутверждение в коллективе, в обществе. Потребность в обретении власти. Оптимальная модель совокупных потребностей.</p> <p>Разумные потребности. Возвышенные потребности. Извращенные потребности. Информационные потребности. Рекреационные потребности человека. Представление о рекреационных потребностях. Взаимодействие общественных, групповых и индивидуальных рекреационных потребностей.</p>
Тема 3.	Деятельность и труд как детерминанты удовлетворения человеческих потребностей. Сервисная деятельность	<p>Потребности и интересы как детерминанты производительной деятельности. Понятие «интерес». Общественный и индивидуальный интерес. Групповые, клановые интересы и их роль в формировании потребностей группы. Механизм превращения индивида в заложника интересов групп. Формирование способностей - объективная предпосылка удовлетворения потребностей. Реализация схемы: потребности - способность - труд - самореализация.</p> <p>Потребность человека в деятельности. Содержание деятельности. Строение человеческой деятельности. Отношение человека к действительности и к самому себе в историческом процессе антропосоциокультурогенеза. Культурация и социализация человека. Переход от биологической организации жизнедеятельности к социокультурной организации деятельности человека. Внеинстинктивное управление человеческой деятельностью. Строение деятельности, через возможности и потребности человека на уровне практики, на уровне духовной регуляции, и на уровне ее практически-духовного, художественно-образного удвоения. Субъект и объект деятельности. Продукт деятельности. Средства овладения целью как объектом. Деятельность материальная и идеальная. Управление потребностями через управление деятельностью субъекта.</p> <p>Труд - определяющая составная образа жизни. Гуманистический идеал образа жизни: превращение труда в свободную деятельность. Взаимодействие человека с природой через труд. Решающая роль труда в формировании человека. Потребность и труд. Труд как частное проявление деятельности. Труд есть средство удовлетворения человеческих потребностей.</p>
Тема 4.	Теории производства и потребления в	<p>Потребность - стимул развития производства. Роль взаимоотношения процесса производства и процесса потребления при формировании потребностей человека. Единство производства и человеческих потребностей. Удовлетворение</p>

	системе потребностей человека	потребностей как процесс потребления. Производство и формирование новых потребностей. Принцип социализации человеческих потребностей. Социоприродные изменения человека и классификация потребностей, оценка их социальной значимости.
Тема 5.	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	Сервис как система услуг. Услуга как форма общения. Комплексный характер принятия решений потребителем. Алгоритм процесса принятия решения. Личностные факторы влияния на поведение потребителя: роль внутреннего «Я». Индивидуальность восприятия. Манипуляция подсознанием: факт или фантазия? Внешние факторы влияния на поведение потребителя. Семья как потребитель услуг. Основы поиска информации, анализа и синтеза информации в области социокультурного сервиса. Методы анализа и оценки профессиональной информации в области социокультурного сервиса

## 5.2. Структура дисциплины

ОФО

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПП	ЛР	СР
1.	Сервисология как наука о потребностях человека. Проблема потребностей и ее значение в человекознании	15	2	2	2		9
2.	Содержание, структура и классификация потребностей. Зависимость сервиса от потребностей.	16	2	2	2		10
3.	Деятельность и труд как детерминанты удовлетворения человеческих потребностей. Сервисная деятельность	16	2	2	2		10
4.	Теории производства и потребления в системе потребностей человека	16	2	2	2		10
5.	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	16	2	2	2		10
	Индивидуальная работа	2					
	Промежуточная аттестация	27					
	<i>Общий объем</i>	<i>108</i>	<i>10</i>	<i>10</i>	<i>10</i>		<i>49</i>

ЗФО

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов					
		Всего	ЛК	С	ПП	ЛР	СР
1.	Сервисология как наука о потребностях человека. Проблема потребностей и ее значение в человекознании	20	2		-		18
2.	Содержание, структура и классификация потребностей. Зависимость сервиса от потребностей.	20	-	2			18
3.	Деятельность и труд как детерминанты удовлетворения человеческих потребностей. Сервисная деятельность	18	-				18
4.	Теории производства и потребления в системе потребностей человека	20	2		-		18
5.	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	21	-		2		19
	Индивидуальная работа						
	Промежуточная аттестация	9					
	<i>Общий объем</i>	<i>108</i>	<i>4</i>	<i>2</i>	<i>2</i>		<i>91</i>

## 5.3. Занятия семинарского типа

Очная форма обучения

№	№ раздела	Вид	Наименование	Количество
---	-----------	-----	--------------	------------

п/п	(темы)	занятия		часов
1.	1.	С, ПР	Сервисология как наука о потребностях человека. Проблема потребностей и ее значение в человекознании	2/2
2.	2.	С, ПР	Содержание, структура и классификация потребностей. Зависимость сервиса от потребностей.	2/2
3.	3.	С, ПР	Деятельность и труд как детерминанты удовлетворения человеческих потребностей. Сервисная деятельность	2/2
4.	4.	С, ПР	Теории производства и потребления в системе потребностей человека	2/2
5.	5.	С, ПР	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	2/2

#### **Заочная форма обучения**

№ п/п	№ раздела (темы)	Вид занятия	Наименование	Количество часов
2.	2	С	Содержание, структура и классификация потребностей. Зависимость сервиса от потребностей	2
3.	5.	ПР	Место и роль сервиса в удовлетворении человеческих потребностей	2

**5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа) не предусмотрен**

#### **5.5. Самостоятельная работа**

№ раздела (темы)	Виды самостоятельной работы	Количество часов ОФО/ЗФО
Тема 1.	Работа с научными источниками	9/18
Тема 2.	Работа с научными источниками	10/18
Тема 3.	Работа с научными источниками. Подготовка к практическому занятию.	10/18
Тема 4.	Работа с научными источниками. Подготовка к практическому занятию.	10/18
Тема 5.	Работа с научными источниками. Подготовка к практическому занятию.	10/19

### **6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

**Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

При чтении лекций по всем темам активно используется компьютерная техника для демонстрации слайдов с помощью программного приложения Microsoft Power Point. На семинарских и практических занятиях студенты представляют презентации, подготовленные с помощью программного приложения Microsoft Power Point, подготовленные ими в часы самостоятельной работы.

При подготовке студентов применяется самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных.

#### **Интерактивные и активные образовательные технологии**

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные и активные образовательные технологии	Количество часов ОФО/ЗФО
Тема 1.	С	Круглый стол по теме «Сложность человека и его потребностей»	2/-
Тема 2.	С	Круглый стол по теме «Значение понятий индивид, личность, человек в решении проблемы потребностей»	2/2
Тема 5.	ПР	Решение кейс-заданий, презентация	2/2

### **7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине приводятся в приложении.

### **8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### 8.1. Основная литература

1. Мальшина Н.А. Сервисология: потребности человека [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А., Ермакова Н.И.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83145.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Мальшина Н.А. Человек и его потребности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020.— 159 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/90240.html>.— ЭБС «IPRbooks»

### 8.2. Дополнительная литература

1. Плужникова Н.Н. Человек и его потребности [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Плужникова Н.Н.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2016.— 127 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49906.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457524>
3. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/>

### 8.3. Программное обеспечение

Microsoft Windows – Операционная система

Microsoft Office – Офисное программное обеспечение (текстовый редактор, табличный редактор, редактор презентаций, почтовый клиент)

### 8.4. Профессиональные базы данных

База данных отелей по всему миру. - <https://ru.hotels.com/skidki-na-oteli/>

База документов и нормативных актов для гостиницы - <http://file.prohotel.ru/>

Главный интернет-портал Индустрии гостеприимства и питания. – <http://www.horeca.ru/>

### 8.5. Информационные справочные системы

АНО ВО СКСИ - 1С: Библиотека

Поисковая система Google. – <https://www.google.ru>

Поисковая система Yandex. – <https://www.yandex.ru>

Поисковая система Rambler. – <http://www.rambler.ru>

Поисковая система Yahoo. – <https://www.yahoo.com/>

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». – <http://www.consultant.ru/>

### 8.6. Интернет-ресурсы

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://www.window.edu.ru>

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-uchebniki.ru/>

Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Международная реферативная база журналов и статей WebofScience - <http://info.clarivate.com/rcis>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Федеральный центр информационно- образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru/>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)- <https://нэб.рф>

### 8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Система знаний по дисциплине формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники или учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, студент готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизацию своих теоретических знаний. Спецификой заочной формы обучения является преобладающее количество часов самостоятельной работы по сравнению с аудиторными занятиями. Ряд тем учебного курса полностью переносится на самостоятельное изучение.

Студент должен прийти в высшую школу с полным пониманием того, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа лишь создает для этого необходимые условия.

Самостоятельная работа студента начинается с внимательного ознакомления им с программой учебного курса.



Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы программы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в данном учебном материале, а какие вообще опущены.

Любая научный предмет, также, как и данная дисциплина, имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия - это та база, на которой «стоит» каждая наука. Понятия - узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым, напоминая недостроенное здание или еще того хуже: здание без фундамента. Понятие в узком понимании – это определение (дефиниция) того или иного факта, явления, предмета. Такие определения составляют категориально-понятийный аппарат. Они, как правило, кратки по содержанию, схватывают суть дела.

Понятия в широком смысле есть обобщенная концептуальная характеристика определенного явления. Когда в заголовок темы вносится слово «понятие», то это первый признак того, что в данном случае речь идет не о дефиниции (определении), а о сжатой, обобщенной концептуальной характеристике изучаемого явления.

Нелишне иметь в виду и то; что каждый учебник или учебное пособие имеет свою логику построения, которая, естественно, не совпадает с логикой данной Программы учебного курса. Одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему. Одни выделяют ее в отдельную главу, а другие, включают в состав главы. Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно, главу за главой, как это сделано в них. При этом, обращаясь к Программе учебного курса, следует постоянно отмечать, какие ее вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие опущены. По завершении работы над учебником у Вас должна быть ясность в том, какие темы, вопросы Программы учебного курса Вы уже изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

*Методические указания по работе над учебными лекциями по данной дисциплине.*

Проработка лекционного курса является одной из важных активных форм самостоятельной работы. Лекция преподавателя представляет плод его индивидуального творчества. Он читает свой авторский курс со своей логикой и со своими теоретическими и методическими подходами. Это делает лекционный курс конкретного преподавателя интересным индивидуально-личностным событием. Кроме того, в своих лекциях преподаватель стремится преодолеть многие недостатки, присущие опубликованным учебникам, учебным пособиям, лекционным курсам. В лекциях находят освещение сложные вопросы Федерального образовательного стандарта, которые вызывают затруднения у студентов.

Сетка часов, отведенная для лекционного курса, не позволяет реализовать в лекциях всей учебной программы. Исходя из этого, каждый лектор создает свою тематику лекций, которую в устной или письменной форме представляет студентам при первой встрече. В создании своего авторского лекционного курса преподаватель руководствуется двумя документами - Государственным образовательным стандартом и Учебной программой. Кафедра не допускает стандартизации лекционных курсов. Именно поэтому в учебно-методическом пособии отсутствует подробный план лекционного курса, а дана лишь его тематика, носящая для лекторов рекомендательный характер.

*Методические указания по подготовке к устному опросу*

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских (практических) занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

*Методические указания по выполнению компьютерной презентации.*

Слово «презентация» обозначает представление, демонстрацию. Обычно для компьютерной презентации используется мультимедийный проектор, отражающий содержимое экрана компьютера на большом экране, вывешенном в аудитории. Презентация представляет собой совмещение видеоряда - последовательности кадров со звукорядом - последовательностью звукового сопровождения. Презентация тем эффективнее, чем в большей мере в ней используются возможности мультимедиа технологий.

*Презентация представляет собой последовательность слайдов. Отдельный слайд может содержать текст, рисунки, фотографии, анимацию, видео и звук.*

С точки зрения организации презентации можно разделить на три класса:

- интерактивные презентации;
- презентации со сценарием;

- непрерывно выполняющиеся презентации.

Интерактивная презентация - диалог между пользователем и компьютером. В этом случае презентацией управляет пользователь, т. е. он сам осуществляет поиск информации, определяет время ее восприятия, а также объем необходимого материала. В таком режиме работает ученик с обучающей программой, реализованной в форме мультимедийной презентации. При индивидуальной работе мультимедийный проектор не требуется. Все интерактивные презентации имеют общее свойство: они управляются событиями. Это означает, что когда происходит некоторое событие (нажатие кнопки мыши или позиционирование указателя мыши на экранном объекте), в ответ выполняется соответствующее действие. Например, после щелчка мышью на фотографии картины начинается звуковой рассказ об истории ее создания.

Презентация со сценарием - показ слайдов под управлением ведущего (докладчика). Такие презентации могут содержать «плывущие» по экрану титры, анимированный текст, диаграммы, графики и другие иллюстрации. Порядок смены слайдов, а также время демонстрации каждого слайда определяет докладчик. Он же произносит текст, комментирующий видеоряд презентации.

В непрерывно выполняющихся презентациях не предусмотрен диалог с пользователем и нет ведущего. Такие самовыполняющиеся презентации обычно демонстрируют на различных выставках.

Создание презентации на заданную тему проходит через следующие этапы:

- 1) создание сценария;
- 2) разработка презентации с использованием программных средств.

Презентация или «слайд-фильм», подготовленная в Power Point, представляет собой последовательность слайдов, которые могут содержать план и основные положения выступления, все необходимые таблицы, диаграммы, схемы, рисунки, входящие в демонстрационный материал. При необходимости в презентацию можно вставить видеоэффекты и звук.

#### *Методические указания по подготовке к тестированию*

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

– Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

– Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

– Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

– Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

– Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.

– Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

– Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность ошибок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

– Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

– При подготовке к тесту или даже экзамену не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

*Методические указания по подготовке к круглому столу*

Круглый стол (дискуссия, полемика, диспут, дебаты) - оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.

Круглый стол – это один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмене опытом и творческих инициатив. Идея круглых столов заключается во встрече единомышленников, стремящихся найти общее решение по конкретному вопросу в формате заданной тематики, а также возможности для всех желающих вступить в научную дискуссию по интересующим вопросам. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Обсуждение проблем, обмен мнениями, ценным опытом, налаживание тесных контактов, поиск дополнительных возможностей и дискуссия придает круглому столу особую динамичность и насыщенность.

Дискуссионные вопросы для проведения круглого стола должны удовлетворять следующим требованиям:

Содержательные критерии	Процедурные и ценностные критерии
1. Установление и идентификация проблем	1. Обеспечение откликов и реакция на заявления участников
2. Использование базовых знаний	2. Соответствие открыто и справедливо принятым правилам
3. Установление фактов и определений, отделение фактов от мнений (аргументированность)	3. Толерантность участников, отсутствие проявления враждебности и личностных нападок
4. Логичность и использование причинно-следственных связей.	4. Приглашение других лиц для участия в обсуждении (представителей разных групп, позиций, социальных слоев)
5. Поддержка утверждений объяснением, причинами (иллюстрация мыслей)	5. Признание ценности общего взаимодействия и сотрудничества при решении конфликтов
6. Подведение итогов по пунктам согласия и разногласиям	6. Вовлечение максимального числа участников в обсуждение
7. Разнообразие использованных аргументов и позиций по обсуждаемому вопросу	7. Соблюдение временных рамок как в обсуждении в целом, так и в выступлениях участников в частности

*Методические указания по подготовке к практическим занятиям*

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

*Методические указания по выполнению практических заданий*

1. Ответы на вопросы проблемного характера

В процессе выполнения практических заданий, которые предполагают подготовку ответа на вопрос проблемного характера, мотивирующего студента к размышлению по поводу определенной проблемы или содержат требование прокомментировать высказывание того или иного мыслителя, следует придерживаться следующего алгоритма работы:

- 1) Необходимо определить ключевую проблему, содержащуюся в вопросе, и сформулировать ее суть;
- 2) Раскрыть свое понимание (интерпретацию высказанной идеи);
- 3) Обосновать и аргументировать собственную точку зрения по данному вопросу.

Выполнение подобных дидактических задач, содержащих определенную проблемную ситуацию, требующую непосредственного разрешения, активизирует процесс мышления, побуждая к аналитической деятельности, к мобилизации знаний, умения размышлять. Вхождение в процесс поиска решения придает вновь приобретаемому знанию личностный смысл и значение, способствует переводу из мировоззренческого плана восприятия в сферу формирования внутренних убеждений и активизации принципа деятельностного отношения к действительности.

2. Выполнение задания в форме аргументированного эссе

Практическое задание, в котором предлагается представить ответ на поставленный вопрос в форме эссе, используется для обучения студентов умению письменного аргументирования своих суждений и доводов по определенной проблеме. Это способствует развитию определенных навыков: критического мышления, логического структурирования и последовательного изложения аргументирующего материала; упорядоченности организации мыслительной деятельности; ясности самовыражения и т.д.

Работа по написанию эссе является вполне традиционным видом учебных заданий. Эссе (фр. *essai* – попытка, очерк) представляет собой особенный жанр философской, литературно-критической, историко-биографической прозы. Особенность состоит в том, что это небольшое по объему прозаическое произведение (5-7 страниц) выполняется в свободной композиции и предполагает выражение индивидуального впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующие на определенную или исчерпывающую трактовку предмета.

Задача состоит в том, чтобы раскрыть проблему (вопрос) в сугубо личном ключе, найти точки соприкосновения с собственным жизненным и духовным опытом, отразить глубину собственного переживания и размышлений, по поводу различных философско-мировоззренческих проблем, лежащих в основе жизненного мира личности, например, добра и зла, смысла жизни, свободы и ответственности, счастья, свободы и т. п. Эссеистический стиль допускает образность, афористичность, лиричность, эмоциональность в изложении собственных взглядов на проблему с обязательным соблюдением требования их письменной аргументации.

Алгоритм выполнения задания:

- 1) В поставленном вопросе определить ключевую проблему;
- 2) Проработать идею, выражающее собственное отношение к проблеме и поддержать ее доказательствами из соответствующих источников. Для аргументации необходимы ссылки точки зрения, цитаты других авторов, которые призваны усилить выдвинутые студентом аргументы.
- 3) Процесс выработки четкого и убедительного аргумента, подкрепленного логическим и последовательным интегрированием собранных материалов.

Структура аргументированного эссе включает в себя определенные составляющие:

а) *Введение.*

Во введении эссе сначала формулируется *вводное утверждение* (это особое, привлекающее внимание высказывание или вопрос, цитата или другие фактический материал, способное захватить, привлечь к себе внимание читателя) и далее приводится *тезисное утверждение*, которое способно выступить в роли некой направляющей последующего хода рассуждений, требующих аргументации.

б) *Презентация довода* предполагает определенное преподнесение доводов и последовательное предоставление доказательств ранее заявленных положений.

в) *Ожидание возражений.* Для усиления аргументации следует рассмотреть и ожидаемые возражения, применяя практику противоречия, тем самым совершенствуя критическое мышление, моделируя ситуации дискуссии, принимая во внимание, что другие точки зрения по данному вопросу не только существуют, но и имеют определенное обоснование. Следует указать на слабые или противоречивые, неоднозначные места в приводимых точках зрения в качестве противоположных по отношению к собственной позиции.

г) *Вывод* должен включать синтез аргументации, повторное формулирование тезиса и заключительное утверждение.

#### *Методические указания по подготовке к экзамену*

Подготовка студентов к экзамену включает три стадии:

- самостоятельная работа в течение учебного года (триместра);
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену;
- подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билете.

Подготовку к экзамену необходимо целесообразно начать с планирования и подбора источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к экзамену, чтобы выделить из них наиболее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на экзамен. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти.

Предложенная методика непосредственной подготовки к экзамену может быть и изменена. Так, для студентов, которые считают, что они усвоили программный материал в полном объеме и уверены в прочности своих знаний, достаточно беглого повторения учебного материала. Основное время они могут уделить углубленному изучению отдельных, наиболее сложных, дискуссионных проблем.

Литература для подготовки к экзамену указана в программе курса.

Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к экзамену нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Студент сам вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации. Наиболее оптимальны для подготовки к экзамену учебники и учебные пособия по экологическому праву, рекомендованные Министерством образования и науки.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций. Учебный материал в лекции дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и

нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал.

Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.

В ходе подготовки к экзамену студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий. А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Следовательно, непосредственная подготовка к экзамену должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала.

В этот период полезным может быть общение студентов с преподавателями по дисциплине на групповых и индивидуальных консультациях.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Для проведения занятий лекционного, семинарского и практического типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система <http://www.iprbookshop.ru> /<http://www.urait.ru> ).

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ  
по дисциплине «Сервисология»**

**1. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины**

Результаты обучения (код и наименование)		Показатель оценивания	Критерии оценивания	Процедуры оценивания
<i>знать</i>	основы поиска информации, анализа и синтеза информации в области социокультурного сервиса	Трактовка основных теоретических положений, направленных на поиск информации, анализ и синтез информации в области социокультурного сервиса	Правильность трактовки основных теоретических положений, направленных на поиск информации, анализ и синтез информации в области социокультурного сервиса	Экзамен, Тестирование Практические задания; круглый стол, устный опрос
<i>уметь</i>	анализировать и оценивать профессиональную информацию, обобщать, строить выводы в области социокультурного сервиса	задание на оценку умения анализировать и оценивать профессиональную информацию, обобщать, строить выводы в области социокультурного сервиса	Правильность и полнота выполнения задания на оценку умения анализировать и оценивать профессиональную информацию, обобщать, строить выводы в области социокультурного сервиса	Экзамен, Тестирование Практические задания; презентация
Промежуточная аттестация				экзамен

**2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

**2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости**

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, оценки выполненных кейс-заданий, выполнения презентаций, устного опроса.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа и практических занятиях.

**Методическое описание подготовки и проведения тестирования**

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

**Методическое описание подготовки и проведения круглого стола**

Преподавателю необходимо проанализировать все имеющиеся вопросы изучаемой темы и предложить несколько вопросов на обсуждение студентам. После выбора вопросов к круглому столу, студентам предлагается перечень основных докладов, а также список литературы (до 5 источников). Остальные источники студенты подбирают самостоятельно. Далее, из числа желающих, назначаются ответственные за основные доклады. Кроме того, при необходимости могут быть назначены и содокладчики. На подготовку к круглому столу необходимо отводить не менее двух недель. Число докладов должно быть оптимальным (не более пяти), что позволяет не только заслушать результаты проведенных теоретических исследований студентами, но и обсудить их и сделать определенные выводы.

Перечень вопросов для проведения круглого стола, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

### **Методическое описание подготовки и проведения презентации**

Темы для изучения и представление их в презентации определяется преподавателем по основным направлениям изучаемой дисциплины. Подготовка к докладу и презентации должна быть оптимальной и менее 1 недели до занятия. Темы для изучения и презентации студенты выбирают самостоятельно.

Перечень вопросов для проведения круглого стола, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

### **Методическое описание подготовки и проведения устного опроса**

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

### **Методическое описание подготовки и выполнения практического задания**

Преподаватель заранее подготавливает комплекс практических заданий к каждому занятию. Время выполнения практических заданий не более 20 минут. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Практические задания, на усмотрение преподавателя, могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание практических заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

## **2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации**

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов, приведенных в п. 3.6.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

## **3. Типовые контрольные задания**

### **Типовые задания для текущего контроля успеваемости**

#### **3.1 Типовые практические-задания**

##### **Задание 1.**

Существует мнение, что, принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает свой выбор в большей или меньшей степени случайно.

Какова ваша позиция по этому вопросу? Обоснуйте ответ.

Назовите основные психологические факторы, обуславливающие принятие решения потребителем?

##### **Задание 2.**

Одни клиенты останавливаются в гостиницах, другие – предпочитают отели одной и той же гостиничной сети, некоторые – только влюбившихся гостиницах.

Как вы можете объяснить эти ситуации?

### Задание 3.

По рекомендации маркетологов многие туристические фирмы создают в своих офисах атмосферу дальних стран, используя для этого аэрозоли с запахом кокосов и экзотических специй. Маркетологи также предлагают накануне Рождества наполнять пространство магазинов ароматом апельсинов и корицы, а в День святого Валентина – запахом шоколадной плитки.

Чем обусловлены такие рекомендации маркетологов?

Какие конечные результаты благодаря данным рекомендациям могут быть достигнуты?

Проведите поиск информации, анализ и синтез информации в области социокультурного сервиса.

**Задание 4.** Татьяна Николаевна К., выйдя на пенсию, помогает дочке в воспитании внука-первоклассника: провожает его в школу, отводит домой после окончания уроков, помогает ему выполнять домашние задания. Причина в привязанности Татьяны Николаевны К. к маленькому человеку, в заботе о нем.

Потребность, какого вида удовлетворяет Татьяна Николаевна К.?

Обоснуйте ответ.

**Задание 5.** Различают потребности подлинные (разумные) и мнимые (неразумные, ложные). Раскройте на примере последствия одной подлинной и одной мнимой потребности. В каждом случае вначале приведите пример потребности, а затем опишите последствия ее удовлетворения.

**Задание 6.** Постоянный покупатель супермаркета имеет семью из 4-х человек, является менеджером предприятия и членом ассоциации менеджеров ряда других общественных организаций. Как на его покупательское поведение может оказать влияние:

- 1) уровень развития культуры
- 2) семья
- 3) участие в работе общественных организаций
- 4) статус менеджера предприятия.

### Критерии и шкала оценки выполнения практических заданий

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	Ответ полный, аргументированный, проанализированы несколько аспектов решения практического задания. Студент прогнозировал возможные проблемы, и несколько альтернативных вариантов их решения. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Делаются содержательные выводы. Продемонстрирована способность вовлечения максимального числа участников в обсуждение вариантов решения практического задания.
<b>Хорошо</b>	Ответ полный, но недостаточно аргументированный. Проанализированы несколько аспектов решения данного практического задания. Студент прогнозировал возможные проблемы, и несколько альтернативных вариантов их решения. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Делаются достаточно содержательные выводы. Продемонстрирована способность к дискуссии по решению практического задания.
<b>Удовлетворительно</b>	Ответ не полный, недостаточно проанализированы аспекты практического задания. Студент прогнозировал недостаточно возможных проблем альтернативных вариантов их решения. Недостаточно делаются выводы. Студент не демонстрирует способность вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов по решению практического задания.
<b>Неудовлетворительно</b>	Ответ неполный или отсутствует. Не проанализированы различные варианты решения практического задания. Студент не прогнозировал возможные проблемы и альтернативные варианты их решения. Выводы отсутствуют. Студент не готов к сотрудничеству, не способен к вовлечению участников в обсуждение вопросов практического задания.

### 3.2 Примерный перечень типовых тестовых заданий

1. Чувство нехватки чего-либо, исходящее от природы человека, является
  - A. потребностью
  - B. запросом
  - C. нуждой
  - D. желанием



2. Чувство нехватки чего-либо, принявшее форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида, является
- потребностью
  - запросом
  - нуждой
  - желанием
3. Потребности в духовной близости, влиянии и привязанности, являются
- социальными
  - духовными
  - нравственными
  - физиологическими
4. Потребность, подкрепленная покупательной способностью, это потребность
- действительная
  - абсолютная
  - индивидуальная
  - Удовлетворяемая
5. Потребности в пище, тепле, безопасности относятся к
- социальным
  - физиологическим
  - физическим
  - Материальным
6. Потребности в благах, произведенных мировым сообществом, являются
- индивидуальными
  - действительными
  - общими
  - Абсолютными
7. Какова диалектика процесса конкретизации потребности : 1- нужда; 2- желание; 3 -потребность ; 4- покупка; 5- спрос:
- 5,1,2,3,4
  - 2,1,3,4,5
  - 1,3,2,5,4
  - 1,2,5,3,4
8. Какова иерархия потребностей у А. Маслоу, расположенная снизу вверх: 1- в безопасности; 2- социальные потребности ; 3- в самоутверждении; 4- физиологические; 5- в уважении
- 3,2,4,5,1
  - 1,2,5,3,4
  - 4,1,2,5,3
  - 4,2,1,3,5
9. Присущая индивиду уверенность в себе, настороженность, влияние, привязанность, независимость, агрессивность, непостоянство, выдержанность, почтительность, стремление к успеху, властолюбие, характеризуют
- меру поведения
  - роль в жизни
  - образ жизни
  - тип личности
10. Потребность человека, ставшая столь интенсивной, что заставляет его искать пути и способы ее удовлетворения, — это
- стремление
  - желание
  - жажда, желание
  - жажда
  - мотив
11. Теория, определяющая порядок значимости человеческих потребностей от низших к высшим: физиологические потребности , потребности самосохранения, социальные потребности , потребности в самоуважении и самоутверждении — это теория
- мотивации Фрейда
  - «черного ящика» Котлера
  - мотивации Маслоу
  - поведение Тейлора
12. Потребности в любви, духовной близости по Маслоу — это потребности

- А. личные
  - В. социальные
  - С. культурные
  - Д. первичные
13. Группы, оказывающие прямое (т.е. при личном контакте) или косвенное влияние – это:
- А. культурные группы
  - В. общественные классы
  - С. группы влияния
  - Д. референтные группы
14. К мотивационным исходам внутреннего характера относятся
- А. основные интересы, обычаи, традиции, стремление к самоутверждению, склонность к экономии
  - В. обычаи, традиции, физические и духовные потребности, склонность к экономии
  - С. физические и духовные потребности, стремление к самоутверждению, склонность к экономии
  - Д. физические и духовные потребности, обычаи, традиции, стремление к самоутверждению
15. К мотивационным исходам внешнего характера относятся
- А. групповые интересы, обычаи, традиции
  - В. культурные и физические интересы
  - С. общие интересы, стимулы, традиции
  - Д. частные потребности и обычаи
16. Мотивация, восприятие, усвоение, убеждения и отношения — факторы
- А. человеческие
  - В. социальные
  - С. психологические
  - Д. индивидуальные
17. Круг потребностей, на формирование которых влияют возраст, род занятий, тип личности и представление о самом себе — это
- А. социальные
  - В. политические
  - С. культурные
  - Д. личностные
18. Процесс, посредством которого индивид отбирает, организует и интерпретирует поступающую информацию, формируя в своем сознании картину окружающего мира в теории поведения потребителей, — это
- А. мотивация
  - В. усвоение
  - С. осознание
  - В. Восприятие
19. Субкультура, ценности, образ жизни — это
- А. факторы культурного порядка
  - В. индивидуальные факторы
  - С. факторы личного порядка
  - Д. социальные факторы влияния
20. Осознание потребности, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку — это этапы
- А. процесса возникновения реальной нужды
  - В. процесса принятия решения о покупке
  - С. покупательских действий
  - Д. удовлетворения потребностей
21. Упорядоченная группа общества, которая отличается схожими потребностями, ценностями и общественным положением — это
- А. общественный класс
  - В. субкультура
  - С. референтная группа
  - Д. сотрудники
22. Потребитель, первым предлагающий купить определенный продукт
- А. влиятельное лицо
  - В. инициатор
  - С. советчик
  - Д. пользователь
23. Согласно теории мотивации З.Фрейда:

- А. В основе выбора нет глубинных мотивов
  - В. Человек всегда понимает мотивацию своих поступков
  - С. В большинстве случаев поведение осознано
  - Д. Побуждения людей не поддаются полному контролю
24. Факторы культурного, социального, личного и психологического порядка, оказывающие большое влияние на потребителя при совершении покупки,- это
- А. особенности образа жизни
  - В. «черный ящик» сознания
  - С. характеристики покупателя
  - Д. локальные факторы влияния
25. Классическая модель потребительского поведения, предложенная Ф.Котлером, — это
- А. «побуждение — реакция»
  - В. «решение о покупке»
  - С. «черный ящик сознания»
  - Д. «свойства потребителя»
26. При условии низкого вовлечения потребителя и небольшой разнице между различными марками товара имеет место покупательское поведение
- А. неуверенное
  - В. привычное
  - С. сложное
  - Д. независимое
27. Поведение потребителей при принятии решения о покупке в ситуации, когда при высокой степени вовлечения разница между разными марками товара малоощутима
- А. независимое
  - В. сомнительное
  - С. неуверенное
  - Д. сложное
28. В процессе принятия решения о покупке в сфере потребительских товаров, субъекту рынка следует выяснить, какие именно ощутимые нужды или проблемы возникли, чем вызвано их возникновение, каким образом вывели они человека на конкретный товар, на этапе
- А. поиска информации
  - В. осознания проблемы
  - С. принятия решения
  - Д. реакции на покупку
29. В отношении новинки личное влияние оказывается наиболее значимым на этапе
- А. узнавания
  - В. интереса
  - С. оценки
  - Д. пробы
30. Группа, ценностные представления и поведение которой индивид не приемлет, — это
- А. нежелательный коллектив
  - В. членский коллектив
  - С. референтная группа
  - Д. социальный класс
31. Потребность в пище, одежде, жилье:
- А. желания
  - В. нужда
  - С. каприз
32. Оценка значения предметов, явлений и событий для человека и общества (полезного или вредного, прекрасного или безобразного, допустимого или запретного, справедливого или несправедливого):
- А. мировоззрение
  - В. ценность
  - С. идеология
33. Потребности, без удовлетворения которых человеческое существование вообще невозможно:
- А. насущные
  - В. биологические
  - С. витальные
34. Расположите перечень потребностей в порядке их логической реализации:
- А. материальные

- В. биологические
- С. духовные
- Д социальные

35. Поставьте на первое место потребность, от реализации которой зависят все остальные:

- А. биологические
- В. материальные
- С. социальные
- В. духовные

36. Жизнедеятельность – это:

- А. универсальный способ удовлетворения человеческих потребностей посредством активного преобразующего отношения к миру
- В. деятельность, направленная на нормальное функционирование организма человека и его функционирование в мире
- С. выражение надприродной сущности человека

37. Деятельность – это:

- А. деятельность, направленная на нормальное функционирование организма человека и его функционирование в мире
- В. универсальный способ удовлетворения человеческих потребностей посредством активного преобразующего отношения к миру
- С. выражение надприродной сущности человека

38. Труд – это:

- А. Универсальный способ удовлетворения человеческих потребностей посредством активного преобразующего отношения к миру
- В. целесообразная деятельность для создания потребительных стоимостей, вечное естественное условие человеческой жизни
- С. исключительная привилегия человека, признак его родовой сущности

39. Расположите в логической последовательности элементы структуры акта деятельности:

- А. результат
- В. действие
- С. предмет
- Д. средство
- Е. цель
- Ж. субъект

40. Определите качественный уровень развития способностей человека, который позволяет получить результат деятельности, отличающийся новизной, высоким совершенством и общественной значимостью:

- А. гениальность
- В. талант
- С. профессионализм

41. Определите качественный уровень развития способностей человека, результат деятельности которого позволяет осуществить принципиальные сдвиги в той или иной сфере деятельности:

- А. талант
- В. гениальность
- С. профессионализм

42. Способности, сформированные индивидом напряженным трудом над собой и прежде всего ориентированными на избранный вид деятельности – это:

- А. талант
- В. профессионализм
- С. гениальность

43. Норма материальных потребностей определяется:

- А. достигнутым в стране уровнем развития материального производства
- В. наличием в стране природных ресурсов
- С. положением человека в обществе

44. Норма материальных потребностей должна обеспечить:

- А. комфорт быта и транспорта
- В. нормальные условия труда, отдыха, восстановления здоровья
- С. условия физического и интеллектуального развития

45. Укажите признак, характеризующий проявление социальной потребности «для других»:

- А. потребность самоутверждения в обществе
- В. потребность общения, защиты слабого
- С. потребность безопасности

46. Укажите признаки, характеризующие проявление социальной потребности «для себя»:

- А. потребность пожертвовать собой во имя другого
  - В. потребность самореализации
  - С. потребность обуздания агрессора
47. Укажите признак, характеризующий проявление социальной потребности «вместе с другими»:
- А. потребность иметь свое место в обществе
  - В. потребность обеспечения мира и свободы
  - С. потребность общения, защиты слабого
48. Разумные потребности – это:
- А. создающие тупиковые ситуации в функционировании человеческого организма, в развитии личности
  - В. потребности, удовлетворение которых способствует нормальному функционированию человеческого организма, росту престижа личности в обществе
  - С. табакокурение, игромания
49. Неразумные потребности – это:
- А. потребности, удовлетворение которых способствует нормальному функционированию человеческого организма, росту престижа личности в обществе
  - В. создающие тупиковые ситуации в функционировании человеческого организма, в развитии личности
  - С. табакокурение, игромания
50. Извращенные потребности - это:
- А. табакокурение
  - В. гомосексуализм и лесбиянство
  - С. некоторые пластические хирургические операции
51. Закон возвышения потребностей проявляется:
- А. в развитии имеющихся особенностей в соответствии с достижениями научно-технического прогресса
  - В. возникновение новых потребностей на основе достигнутого уровня в направлении их всестороннего развития
  - С. в трансформации потребностей
52. В обществе, функционирующем на базе рыночной экономики, отношения между людьми регулируются принципом:
- А. взаимной помощи и товарищеской взаимовыручки во всех сферах жизни
  - В. эквивалентности взаимного воздаяния
  - С. спонсорства, филантропии, меценатства
53. Потребность в самоуважении проявляется через ощущения:
- А. своей полезности
  - В. ценности
  - С. силы
  - Д. слабости
  - Е. беспомощности
  - Ж. недостаточной самооценки
  - З. завышенной самооценки
  - И. адекватности жизненной ситуации
54. Сложное психологическое состояние гнетущего напряжения, тревожности, безысходности и отчаяния:
- А. паника
  - В. фрустрация
  - С. дискомфорт
55. Метод эксплуатационно-технологической деятельности включает в себя:
- А. специфические методы конструирования и проектирования
  - Б. разработку технологического процесса оказания услуги
  - С. тестирование, оценка, измерение и сравнение приемов и результатов оказания услуги с существующими нормами и стандартами
56. Метод производственно-управленческой деятельности включает в себя:
- А. разработку технологического процесса оказания услуги
  - В. психологические методы организации общения с клиентами
  - С. методы наблюдения, эксперимента, моделирования
57. Метод экспертно-аудиторской деятельности включает в себя:
- А. разработку технологического процесса оказания услуги
  - В. тестирование, оценка, измерение и сравнение приемов и результатов оказания услуги с существующими нормами и стандартами
  - С. методы наблюдения, эксперимента, моделирования
58. Расположите в порядке возрастания потребностей в соответствии с классификацией по А.Маслоу:
- А. потребность в безопасности

- В. физиологическая потребность
  - С. потребность в самоактуализации
  - Д. потребность в любви и принадлежности
  - Е. потребность в уважении
59. Кто из мыслителей древности впервые обратил внимание на возрастание потребностей, существование потребностей разумных и неразумных:
- А. Демокрит
  - В. Сократ
  - С. Аристотель
60. Основное содержание сервиса:
- А. производство товаров
  - В. распределение материальных благ
  - С. учёт ценностей
  - Д. оказание услуг по удовлетворению потребностей
61. Самым ранним по возникновению был сервис:
- А. семейный
  - В. коммерческий
  - С. социальный
  - Д. благотворительный
62. Наиболее развит сервис в обществах с экономикой:
- А. традиционной
  - В. плановой
  - С. переходной
  - Д. рыночной
63. Доля сервиса в экономике России составляет:
- А. 10%
  - В. от 50 до 70%
  - С. более 70%
  - Д. 25 – 30%
64. Кто из мыслителей древности впервые обратил внимание на возрастание потребностей, существование потребностей разумных и неразумных:
- А. Демокрит
  - В. Сократ
  - С. Аристотель
65. Кому принадлежит выражение «Мы называем удовольствие началом и концом счастливой жизни»:
- А. Протагору
  - В. Эпикуру
  - С. Антисфену
66. Кто является основателем софизма:
- А. Протагор
  - В. Антисфен
  - С. Эпикур
67. Кто является основателем кинизма:
- А. Антисфен
  - В. Эпикур
  - С. Протагор
68. Кто является основателем скептицизма:
- А. Пиррон
  - В. Антисфен
  - С. Сократ
69. Кто является теоретиком и практиком стоицизма:
- А. Марк Аврелий
  - Б. Бонопарт Наполеон
  - С. Алексардр Македонский
70. Кто является автором работы «О Граде Божьем»:
- А. Августин Блаженный
  - В. Томас Мор
  - С. Николо Макиавелли
80. Кто из мыслителей считал, что до возникновения государства между людьми происходила война всех против всех:

- А. Т. Гоббс  
 В. Николо Макиавелли  
 С. М. Каган
81. Кому из великих принадлежит выражение: «Мерилом богатства общества является его свободное время»:  
 А. К. Марксу  
 В. Ф. Гегелю  
 С. В.И. Ленину
82. Определите, кто из учёных является основоположником теории согласно которой человек возник в результате естественного процесса эволюции живой природы:  
 А. Ч. Дарвин  
 В. Г. Спенсер  
 С. Т. Мальтус
83. Кому из философов материалистического направления принадлежит выражение «Если бы все люди были совершенно довольны, то на свете не было бы никакой деятельности», изложенное в его труде «Система природы»:  
 А. П.Гольбаху  
 В. В. Лоренцо  
 С. Т. Мору
84. Идеи какого писателя были положены в основу крупного философского и литературного направления – экзистенциализма:  
 А. Ф.М. Достоевский  
 В. А. Камю  
 С. Ж.П. Сартр
85. Кто является автором теории, согласно которой обосновывается необходимость войн, эпидемий, катастроф, стихийных бедствий для уменьшения численности человечества, поскольку население планеты увеличивается в геометрической прогрессии, а производство продовольствия – в арифметической:  
 А. Томас Мальтус  
 В. Фридрих Ницше  
 С. Г. Спенсер
86. Кто является автором антропного принципа:  
 А. Б.Картер  
 В. В. Вернадский  
 С. Б. Паскаль
87. Кто является создателем гелиоцентрической системы мира:  
 А. Н.Коперник  
 В. Галилео Галилей  
 С. Б. Паскаль
88. Кто является автором модели четырёх типов социального действия:  
 А. Макс Вебер  
 В. П. Сорокин  
 С. Ф. Энгельс
89. Великий австрийский психолог и психиатр, который предложил считать основой человеческого поведения биологические инстинкты, в том числе сексуальное влечение – либидо, скрытое в подсознательных слоях психики:  
 А. Зигмунд Фрейд  
 В. Эрих Фромм  
 С. Карл Юнг
90. Кто является создателем теории гуманистического психоанализа:  
 А. Эрих Фромм  
 В. Зигмунд Фрейд  
 С. Фридрих Ницше
91. Кому из учёных принадлежит известное выражение «Земля колыбель человечества, но нельзя вечно жить в колыбели»:  
 А. С.П. Королёву  
 В. К.Э. Циолковскому  
 С. Вернеру фон Брауну
92. Регулирование сервисной деятельности путём заключения договоров и сделок осуществляется кодексом:  
 А. административным  
 В жилищным  
 С. гражданским  
 Д. трудовым

93. Понятие «ингруппа» включает в себя:

- А. мы
- В. чужие
- С. наши
- Д. они
- Е. не наши
- Ж. свои

94. Понятие «аутгруппа» включает в себя:

- А. мы
- В. чужие
- С. наши
- Д. они
- Е. не наши
- Ж. свои

95. К числу профессиональных психологических знаний и навыков специалиста сферы сервиса стоит отнести:

- А. способность удовлетворять потребность клиента;
- В. умение находить мотивы к приобретению услуги;
- С. умение аргументировано отвечать на возражение;
- Д. все вышеперечисленное.

96. Какими методами нельзя пользоваться при работе с клиентами?

- А. положительно отзываться о клиенте;
- В. комментировать выбор клиента;
- С. обделять вниманием клиента;
- Д. прибегать к спору с клиентом.

97. Что является одной из центральных проблем психологии продаж?

- А. проверка финансового состояния клиента;
- В. завоевание внимания клиента;
- С. проверка вменяемости клиента;
- Д. умение клиента правильно излагать суть своих суждений.

98. Состояние, когда человек совершенно теряет интерес к своей работе:

- А. профессиональный стресс;
- В. синдром опустошения;
- С. умственное помешательство;
- Д. коммуникативный стресс.

99. Услуга – это:

- А. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
- В. осязаемые действия, направленные на товар или на человека;
- С. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

100. Сервис – это:

- А. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
- В. предпродажное и гарантийное обслуживание;
- С. особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг.

#### **Критерии и шкала оценки тестирования**

Количество правильных ответов:

- Менее 52% - «неудовлетворительно»
- 53-70% – «удовлетворительно»
- 71-85% – «хорошо»
- 86-100% – «отлично»

#### **3.3 Перечень типовых тем для проведения круглого стола**

1. Особенности организации сервиса в России и за рубежом.
2. Способы классификации услуг.
3. Культура личности и его потребности.

#### **Критерии и шкала оценки участия в круглом столе**



Оценка	Критерии
Отлично	<i>Отлично</i> ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем педагогической психологии используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения максимального числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Хорошо	<i>Хорошо</i> ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения достаточно аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем педагогической психологии используется аналитический подход, достаточно обосновывается своя точка зрения; делаются выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся достаточно демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения достаточного числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Удовлетворительно	При <i>удовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не обосновывается своя точка зрения; недостаточно делаются выводы. Научная терминология используется недостаточно. Обучающийся не демонстрирует способность к публичной коммуникации; готовность к сотрудничеству; способности вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов.
Неудовлетворительно	При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся демонстрирует непонимание основных направлений и перспектив развития педагогической психологии; в обсуждении дискуссионных вопросов допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии. Обучающийся не способен к публичной коммуникации; не готов к сотрудничеству; не способен к вовлечению участников в обсуждение дискуссионных вопросов.

### 3.4 Примерный перечень типовых тем для презентаций

1. Качество обслуживания: понятие и его специфика.
2. Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг.
3. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса.
4. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны.
5. Совершенствование системы обслуживания в XX веке.
6. Методы анализа и оценки профессиональной информации в области социокультурного сервиса

#### Критерии и шкала оценки презентации

Оценка	Критерии
--------	----------

<b>Отлично</b>	<i>Отлично</i> ставится, если содержание работы полностью соответствует заданию. Студент демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Содержание работы полностью соответствует выбранной тематике. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Студент продемонстрировал в полном объеме: необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад студента в работу. Оформление работы в целом отвечает установленным требованиям.
<b>Хорошо</b>	<i>Хорошо</i> ставится, если содержание работы достаточно полностью соответствует заданию. Студент демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Достаточно полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три незначительные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Оценка «хорошо» выставляется студентам, показавшим систематический характер знаний учебного материала и способным к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности. Достаточно обоснование возможности практического использования полученных данных. Достаточно продемонстрирован личный вклад студента в работу. Оформление работы отвечает установленным требованиям.
<b>Удовлетворительно</b>	При <i>удовлетворительном</i> ответе содержание работы недостаточно полностью соответствует заданию. Студент демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладающим необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Недостаточно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Научная терминология используется недостаточно, выводы недостаточно обоснованы. Студент обнаруживший знания основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой. Личный вклад студента в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечает установленным требованиям.
<b>Неудовлетворительно</b>	При <i>неудовлетворительном</i> ответе содержание работы не соответствует заданию. Выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении задания. Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании образовательного учреждения без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний, допущены большие неточности, наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем творческого продукта. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.

### 3.5 Перечень типовых вопросов к устному опросу:

1. Сервисология как наука о потребностях человека. Понятие потребности.
2. Характеристика мотивационной сферы человека.
3. Основные теории мотивации личности.
4. Зависимость потребностей от психофизиологических особенностей человека, условий жизни, уровня развития человека и общественных условий.
5. Человек как индивид. Человек как личность. Человек как субъект деятельности.
6. Мыслители античного мира о человеческих потребностях.
7. Мыслители средневековья о человеческих потребностях.
8. Воззрения на человека и его потребности в Новое время.

9. Философы эпохи Возрождения о человеке.
10. Просветители второй половины XVIII века о человеке и его потребностях.
11. Концепции человека и потребностей в философии XIX века.
12. Развитие взглядов на человеческие потребности в марксизме и в «философии жизни».
13. Философы XX века о человеке и его потребностях.
14. Структура потребностей по А.Г. Маслоу.

#### **Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе**

<b>Оценка</b>	<b>Критерии ответа</b>
<b>Отлично</b>	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие содержания психологических закономерностей и специфики организации обучения на разных образовательных уровнях. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем содержания и использования психологических средств обеспечения образовательного процесса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
<b>Удовлетворительно</b>	При удовлетворительном ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
<b>Неудовлетворительно</b>	В случае, когда обучающийся демонстрирует непонимание содержания психологических закономерностей и специфики организации обучения на разных образовательных уровнях; в ответе допущен ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

#### **Типовые задания для промежуточной аттестации**

##### **3.6. Типовые контрольные вопросы для устного опроса на экзамене**

1. Потребительство и потребление.
2. Общественное воспитание потребностей.
3. Саморазвитие индивида и его потребностей.
4. Классификации потребностей.
5. Потребности биологические и социальные.
6. Материальные и духовные потребности человека.
7. Характеристика органических (физиологических) потребностей.
8. Потребность в познании и понимании.
9. Эстетические и нравственные потребности.
10. Характеристика и специфика духовных потребностей.
11. Социальные потребности. Потребность в общении, самоутверждении, в обретении власти.
12. Рекреационные потребности человека.
13. Сущность аксиологии и понятие ценности.
14. Труд как средство удовлетворения человеческих потребностей.
15. Деятельность как детерминанта удовлетворения человеческих потребностей.
16. Сервисная деятельность: понятие и основные принципы.
17. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
18. Формы и методы удовлетворения потребностей сервисной деятельностью.
19. Производство и потребление: взгляд на потребности человека с точки зрения экономики.
20. Экономическое развитие общества и типы потребления доиндустриального и индустриального обществ.

21. Экономическое развитие общества и типы потребления «общества массового потребления» и постиндустриального общества.
22. История развития и национальные особенности потребления в России.
23. Потребление в современной России: воздействие социальных и природных факторов на сервисную деятельность.
24. Влияние социальных групп и классов на формирование социальных потребностей человека.
25. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса.
26. Роль семьи в удовлетворении потребностей.
27. Роль свободного времени в удовлетворении потребностей.
28. Роль быта в обслуживании потребностей.
29. Формы и методы воздействия на потребности.
30. Социальные технологии потребления.
31. Культура индивидуального потребления.
32. Культура потребления: общие положения культуры сервиса.
33. Основы поиска информации, анализа и синтеза информации в области социокультурного сервиса.
34. Методы анализа и оценки профессиональной информации в области социокультурного сервиса

#### Критерии и шкала оценки экзамена по дисциплине

Оценка	Критерии ответа
<b>Отлично</b>	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; обучающийся свободно владеет научной терминологией; ответ структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета; логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок; ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики; обучающийся демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; содержание билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы; имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, обучающийся способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; недостаточно логично изложен вопрос; обучающийся не может назвать авторов той или иной теории по вопросу билета; ответ прозвучал недостаточно уверенно; обучающийся не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики.
<b>Удовлетворительно</b>	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если содержание билета раскрыто слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета; программные материалы в основном излагаются, но допущены фактические ошибки; обучающийся не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты; обучающийся не может привести пример для иллюстрации теоретического положения; отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован; у обучающегося отсутствуют представления о межпредметных связях.
<b>Неудовлетворительно</b>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаружено незнание или непонимание предмета изучения дисциплины; содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые обучающийся не может исправить самостоятельно; на большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена обучающийся затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.