МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По дисциплине

СЕРВИСОЛОГИЯ

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург
2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ 3
2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ 4
3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ 6
4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА 8
5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ 8
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ 14
7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ 15

Приложение:

Контрольно-оценочные средства

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции
ОК-1	способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей
ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

1.2. Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным содержательным компонентам компетенций, формирующихся дисциплиной. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы. Планируемые результаты обучения, характеризующие этапы формирования компетенции, представлены в табл. 1.2.1:

Таблица – 1.2.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Этапы формирования компетенций	Наименование дисциплины	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
Второй уровень (углубленный) ОК-1	Сервисология	Декомпозиция III Знать: основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей; взаимосвязь между потребностями потребителя и требованиями потребителя процессам, формам и методам обслуживания З2 (III) (ОПК-2) Уметь: использовать основные подходы к описанию поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей в сервисных услугах У2 (III) (ОПК-2) Владеть: навыками определения взаимосвязи потребностей потребителя существующим сервисным процессам, применяемым на предприятии сферы сервиса формам и методам обслуживания В2 (III) (ОПК-2)

Этапы формирования компетенций	Наименование дисциплины	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
Второй уровень (углубленный) ОПК-2	Сервисология	Декомпозиция III Знать: основные подходы к пониманию и описанию поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей; взаимосвязь между потребностями потребителя и требованиями потребителя процессам, формам и методам обслуживания З2 (III) (ОПК-2) Уметь: использовать основные подходы к описанию поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей в сервисных услугах У2 (III) (ОПК-2) Владеть: навыками определения взаимосвязи потребностей потребителя существующим сервисным процессам, применяемым на предприятии сферы сервиса формам и методам обслуживания В2 (III) (ОПК-2)

1.3. Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции:

- Имеет общее представление о научных, философских и религиозных картинах мироздания, сущности, назначении и смысле жизни человека;
- демонстрирует понимание профессиональной и этической ответственности.
- владеет культурой мышления, целостной системой научных знаний об окружающем мире, ориентируется в ценностях бытия, жизни, культуры
- стремится к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства;
- самостоятельно применяет методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций,
- обладает культурой мышления, способен к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, умеет логически верно, аргументированно и ясно строить свою речь
- выделяет и учитывает основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
- проводит исследования социально-психологических особенностей потребителя сервисных услуг

2. Структура ФОС по дисциплине

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированной обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по учебной дисциплине установлено пороговое значение показателя, при котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

Таблица – 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование тем и/или разделов/тем	Формы текущего контроля успеваемости Формы промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки Устная/ письменная
1	2	3	4	5
Темы 1.2, 1.4, 2.1, 2.2	Текущий контроль	Динамика потребностей человека в сервисных услугах	Проблемная лекция	устная
Раздел 1. Человек и его потребности				
Тема 1.1.Введение в предмет. Развитие представлений о человеке	Текущий контроль	Человек как биологическое существо, личность и индивид	Опрос/доклады/презентации//эссе	Устная/письменная
Тема 1.2.Мотивация и мотивы активности человека	Текущий контроль	Мотивы человека и мотивация	Опрос/презентации/доклады/психологические тесты	устная
Тема 1.3.Факторы, влияющие на потребности человека.		Факторы потребительского поведения человека	Групповая дискуссия/опрос/презентация/доклады/КР 1	Устная/письменная
Тема 1.4.Теории потребностей	Текущий контроль	Теории потребностей	Групповая дискуссия/опрос/доклады	устная
Раздел 2. Теория современного сервиса				
Тема 2.1.Соотношение понятий сервис и услуга	Текущий контроль	сервис	Групповая дискуссия/доклады	устная
Тема 2.2.Концепция сервиса	Текущий контроль	Принципы и методы современного сервиса	Групповая дискуссия/опрос/презентация/доклады	устная
Тема 2.3.Мотивации предпринимательской деятельности. Мотивация потребителя		Мотивация потребителя	Групповая дискуссия/опрос/презентация/доклады/КР 2	устная
Тема 2.4. Мотивации производителя услуг	текущий контроль	Мотивация производителя	презентации	устная
Все темы и разделы:	Промежуточная аттестация	Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и	Вопросы	

		практических навыков		
Итоговый контроль по дисциплине	-	Вопрос 1. (знать) Содержание ключевых положений теории потребностей человека Вопрос 2. (уметь) Использование положений теории потребностей для оценивания и анализа поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей в сервисных услугах Вопрос 3. (владеть) Методика анализа поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей в сервисных услугах	Вопросы к ГИА	-

3. Показатели и критерии оценки компетенций

Оценка знаний, умений, владений может быть выражена в параметрах «очень высокая», «высокая», соответствующая академической оценке «отлично»; «достаточно высокая», «выше средней», соответствующая академической оценке «хорошо»; «средняя», «ниже средней», «низкая», соответствующая академической оценке «удовлетворительно»; «очень низкая», «примитивная», соответствующая академической оценке «неудовлетворительно».

Таблица – 3.1. Текущий контроль

№	Виды работ	Критерии оценивания			
		Отсутствует компетенция	**Базовый уровень освоения компетенции**	**Повышенный уровень освоения компетенции**	**Продвинутый уровень освоения компетенции**
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента в работе на занятии	Единичное высказывание	Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии	Высказывание неординарных суждений, активное участие в работе на занятии
2	Работа на семинарских занятиях	Выполнено менее 54%	Выполнено выше 54% до 69 %	Выполнено от 70% до 84 %	Выполнено выше 85%
3	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
4	Работа на практических занятиях, решение	Отсутствие участия в обсуждении, решении,	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе	Высказывание неординарных суждений, активное

	индивидуальных практических задач	неправильное решение		решения, правильное решение с отдельными замечаниями	участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают опознаваемую деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 3.2. Обобщенные критерии оценивания результатов обучения:

1	**2 (балл 54)**	**3 (балл 55-69)**	**4 (балл 70-84)**	**5 (балл 85-100)**
Отсутствует компетенция	**Отсутствует компетенция**	**Базовый уровень освоения компетенции**	**Повышенный уровень освоения компетенции**	**Продвинутый уровень освоения компетенции**
Компетенция не освоена. Студент не владеет необходимыми знаниями.	Компетенция не освоена.. Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

Базовый уровень освоения компетенций - обязательный для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины.

Повышенный уровень освоения компетенций - превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для обучающегося.

Продвинутый уровень освоения компетенций - максимально возможная выраженность компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования так и дополнительное к требованиям ОПОП освоение компетенций с учетом личностных характеристик:

- активное участие в конференциях, конкурсах, круглых столах и т.д. с получением зафиксированного положительного результата по вопросам, включенным в дисциплину;

- разработка и реализация проектов с применением компетенций, указанных в рабочей программе;

- демонстрирует умение применять теоретические знания для решения практических задач повышенной сложности и нестандартных задач;

- выполнение в срок всех поставленных задач.

4. Шкала оценивания результата

Таблица – 4.1.Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
1 2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.
3(балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4(балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5(балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен, итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	неудовлетворительно
<70	удовлетворительно
<85	хорошо
>85	отлично

5. Перечень заданий по дисциплине

5.1. Задания для текущего контроля:

Таблица - 5.1.1. Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	Содержание задания
Доклад с презентацией	**Темы докладов** 1. Человек и его потребности в первобытном обществе. 2. Первые цивилизации и потребности человека.

	3. Античные учения о потребностях человека. 4. Человеческие потребности в эпоху Средневековья и Возрождения. 5. Основные подходы к проблеме человека и его потребностей в Новое время и эпоху Просвещения. 6. Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX века. 7. Революция потребностей человека в период существования первых цивилизаций. 8. Изменения в структуре человеческих потребностей в эпоху Средневековья. 9. Сравнение структуры человеческих потребностей эпохи Средневековья и Возрождения. 10. Классический анализ изменения роли потребностей в различных общественных формациях по Марксу и Энгельсу. 11. Потребности человека в период новейшего времени и XXI века. 12. Характеристики потребителей, выделяемые при сегментировании рынка. 13. Критерии сегментации потребительских рынков. 14. Внутренние факторы потребительского поведения. 15. Культурные факторы, влияющие на формирование потребностей. 16. Социальные факторы, влияющие на формирование потребностей. 17. Личностные факторы, влияющие на формирование потребностей. 18. Факторы макросреды, влияющие на формирование потребностей. 19. Тенденции в развитии информационных процессов в социуме. 20. Социальные предпосылки информатизации. Условия информатизации. 21. Последствия и проблемы информатизации общества. 22. «Последствия информатизации в зеркале общественности» К. Хессинга. 23. Влияние информатизации на потребительское поведение. 24. Пирамида потребностей А.Маслоу 25. Теория ERG К. Альдерфера 26. Теории потребностей С. Функнера 27. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда 28. Теория двух факторов Ф. Герцберга 29. Концепция потребностей в учении Гегеля 30. Теория ожиданий Врума 31. Теория модели Портера-Лоулера 32. Теория трудовых установок А. Гастева 33. Классификация потребностей Достоевского 34. Подуровни потребностей Г.Л. Смирнова 35. Типы приверженности потребителей. 36. Основные типы потребителей. 37. Тип потребления доиндустриального общества. 38. Тип потребления индустриального общества. 39. Общество массового потребления 40. Тип потребления постиндустриального общества. **41.** Потребление как объект экономической психологии.
Групповые дискуссии	Темы дискуссии: 1) Взаимосвязь сервиса и услуги. 2) Механизмы формирования потребностей. 3) Теории потребностей в зарубежной и отечественной науке. 4) Развитие потребностей: современные подходы.
Эссе	Тема: Формирование потребностей в различные периоды развития человеческого общества
Презентация	Презентация к докладу в соответствие с его темой, сдается в электронном виде. В презентации – не менее 5 слайдов, не повторяющих текст реферата, но иллюстрирующих его. Творческий подход к презентации оценивается.

5.2. Контрольные точки БРС

Первая контрольная точка в форме теста (письменная).

1. Охарактеризуйте взгляды Эпикура на удовлетворение потребностей человека.

_____
_____
_____
_____

2. Основное учения о потребностях человека в период Средневековья:
   а) Гуманизм
   б) Стоицизм
   в) Идеализм
   г) Материализм
   д) Теоцентризм
3. Найдите и исправьте ошибку в утверждении.

В Западной Европе коренной переворот во взглядах на человека и человеческие потребности происходит в эпоху Просвещения.

_____
_____

4. К побуждающим факторам, определяющим активность личности и детерминирующим ее поведение, относятся:
   а) мотивы и потребности
   б) только потребности
   в) мотивы, потребности, стимулы, ситуативные факторы
   г) стимулы и мотивы
   д) только мотивы
5. Дополните определение

_____ - это побуждение к деятельности, связанное с удовлетворением потребностей субъекта.

6. Установите соответствие между методами и конкретными примерами мотивации.
   L1: Индивидуальные методы мотивации
   L2: Коллективные методы мотивации
   R1: Корпоративные тренинги
   R2: Улучшение условий работы
   R3: Обучение
   R4: Прозрачность
7. Приведите примеры прямых методов мотивации сотрудников на предприятии.

_____
_____
_____

8.Сервисология – это
   a) наука, изучающая особый вид активности (деятельности) человека, которая направлена на удовлетворение потребностей людей посредством оказания услуг
   b) дисциплина, изучающая процессы выявления, предугадывания потребностей клиентов, организации соответствующей ожиданиям рекламы и производства с целью повышения количества продаж и максимизации прибыли
   c) наука о природе, принципах и методах индивидуального обслуживания населения, учитывающего индивидуальность человека как целостной личности
   d) дисциплина, изучающая процессы потребления благ, поведение потребителей
9. Нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и индивидуальностью человека
   a) потребность

b) прихоть
c) эмоции

10. Нужда – это
a) внешнее выражение потребности индивида
b) испытываемый человеком недостаток в чем-либо
c) действие, обусловленное эмоциональным состоянием индивида
d) желание, в котором преобладает субъективный момент, каприз

11. Макрокультура – это
a) ценности и символы, касающиеся общества в целом или большинства граждан
b) ценности и символы ограниченной группы людей, например, религиозной, этнической или другой, являющейся частью целого
c) нормы, которые восхищают, манят, но не достижимы
d) совокупность устойчивых форм социального взаимодействия, закрепленных в нормах и ценностях, средствах коммуникации, часто передаваемых от поколения к поколению

12. Понятие, обозначающее человека как представителя общества
a) личность
b) индивид
c) особь

Методические рекомендации:

Требования к структуре ответа на вопросы: выбор правильного ответа. Время выполнения письменного задания (ответов на вопросы) – 30 минут. В каждом варианте 30 тест-вопросов

Методические рекомендации по подготовке:

Повторение лекционного материала по темам 2.1-2.3, использования рекомендуемой литературы, приведенной в разделе 9.1. рабочей программы дисциплины.

Посещение консультаций преподавателя.

Процедура осуществления контроля выполнения задания осуществляется в соответствии с графиком контрольных точек (ориентировочно 9 неделя семестра) и проводится по критериям.

Вторая контрольная точка в форме контрольной работы (письменная).

1. Установите соответствие между мотивами и их содержанием.
L1: мотив идентификации
L2: экстринсивные (внешние) мотивы
L3: мотив аффилиации
R1: стремление к установлению или поддержанию отношений с другими людьми
R2: стремление быть похожим на героя, кумира, авторитетную личность
R3: к деятельности побуждают не содержание, не процесс деятельности, а факторы, которые непосредственно с ней не связаны (например, престиж или материальные факторы).

2. Приведите примеры негативной мотивации труда сотрудников.

_____

_____

_____

25.Совокупность отраслей хозяйства, продукция которых выступает в виде услуг - ….
a) сервисология
b) сфера потребления
c) сфера услуг
d) сфера обслуживания

3.В процессе потребления происходит познание объекта потребности, присущих ему качеств, что характеризует следующую функцию потребностей

a) мировоззренческую
b) оценочную
c) познавательную
d) побудительную

4.Сервис профессиональных услуг включает в себя услуги

a) инжиниринг, обслуживание и ремонт оборудования
b) банковские, страховые, рекламные
c) торговля, транспорт, связь
d) телевидение, радио, культура, туризм

5. Персональный график, расширение полномочий, обучение, признание относятся к …. методам мотивации труда сотрудников.

а) прямым методам материальной мотивации
б) непрямым методам материальной мотивации
в) индивидуальным методам нематериальной мотивации
г) коллективным методам нематериальной мотивации
д) прямым методам нематериальной мотивации

6. Приведите примеры непрямых методов материальной мотивации труда персонала.

_____
_____
_____
_____

Методические рекомендации:

Требования к структуре ответа на вопросы: выбор правильного ответа. Время выполнения письменного задания (ответов на вопросы) – 30 минут. В каждом варианте 30 тест-вопросов

Методические рекомендации по подготовке:

Повторение лекционного материала по темам 2.1-2.3, использования рекомендуемой литературы, приведенной в разделе 9.1. рабочей программы дисциплины.

Посещение консультаций преподавателя.

Процедура осуществления контроля выполнения задания осуществляется в соответствии с графиком контрольных точек (ориентировочно 13-15 неделя семестра) и проводится по критериям.

5.3. Промежуточная аттестация

Перечень вопросов к экзамену

1. Человек и его потребности в первобытном обществе.
2. Первые цивилизации и потребности человека.
3. Античные учения о потребностях человека.
4. Человеческие потребности в эпоху Средневековья и Возрождения.
5. Основные подходы к проблеме человека и его потребностей в Новое время и эпоху Просвещения.
6. Развитие и изменение отдельных видов потребностей в различных общественных формациях (по Марксу и Энгельсу).
7. Потребности человека в период новейшего времени и XXI века
8. Особенности и структура процесса мотивации.
9. Основные составляющие мотивационной сферы.
10. Обобщенный портрет типов мотивации личности
11. Характеристика мотивационно-познавательного развития.
12. Признаки и индикаторы учебной познавательной активности

13. Подлинные и мнимые потребности.
14. Мотив как предметное содержание потребностей.
15. Общая типология мотивов.
16. Основные мотивы сервиса в современных условиях.
17. Характеристики потребителей, выделяемые при сегментировании рынка.
18. Критерии сегментации потребительских рынков
19. Факторы, влияющие на формирование потребностей человека
20. Роль социально-экономических факторов в мотивационно-потребностной сфере
21. Поведенческие и социологические характеристики потребителей
22. Модель принятия решения о покупке. Типы поведения потребителя при принятии решения о покупке.
23. Потребительское поведение при приобретении туристских услуг
24. «Последствия информатизации в зеркале общественности» К. Хессинга.
25. Влияние информатизации на потребительское поведение
26. Потребности и условия жизни человека.
27. Проблема природы потребностей.
28. Этапы формирования и реализации потребностей.
29. Пирамида потребностей А.Маслоу
30. Теория ERG К. Альдерфера
31. Теории потребностей С. Функнера
32. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда
33. Теория двух факторов Ф. Герцберга
34. Концепция потребностей в учении Гегеля
35. Теория ожиданий Врума
36. Теория модели Портера-Лоулера
37. Классификация потребностей Достоевского
38. Этапы совершения заказа.
39. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
40. Жалобы и конфликты при обслуживании. Технология работы с жалобами клиентов.
41. Классификация видов сервиса и сервисных услуг.
42. Сетевой сервис как новая форма организации сервисной деятельности.
43. Преимущества и недостатки сетевого сервиса.
44. Сетевой сервис в практической деятельности. Причины стремительного развития сетевого сервиса.
45. Понятие сферы услуг. Отличительные черты сервиса в сфере услуг.
46. Специфика услуги как товара.
47. Классификация услуг по принципу целевого назначения. Классификационные признаки услуг.
48. Организация контактной зоны в сфере сервиса
49. Сегментирование рынка услуг.
50. Виды рекреационных потребностей.
51. Основные типы потребителей.
52. Тип потребления доиндустриального общества.
53. Тип потребления индустриального общества.
54. Общество массового потребления
55. Тип потребления постиндустриального общества.
56. Потребление как объект экономической психологии.
57. Конкурентная политика предприятий сферы услуг на современном этапе.
58. Особенности развития сферы услуг в условиях увеличения потребностей.
59. Особенности рыночной ориентации личности.
60. Воздействие мотивов на формирование потребностей.
61. Закономерности формирования мотивационной сферы человека.

62. Функции потребностей.
63. Взаимосвязь потребностей и деятельности человека. Интересы и убеждения.
64. Формирование первичных и новых потребностей
65. Особенности стратегии развития сервисной деятельности в России

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине характеризующих этапы формирования компетенций, представлена паспортом фонда оценочных средств по дисциплине (раздел 1).

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, ежегодно обновляется. Для промежуточной аттестации в виде экзамена КОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся Университета по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости в Университете является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Рубежный контроль, как одна из составляющих текущего контроля, успеваемости в Университете является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП по нескольким пройденным темам дисциплины в форме контрольных точек в рамках балльно – рейтинговой системы.

Обучающиеся заранее через ЭИОС информируются о формах проведения рубежного контроля, минимальных и максимальных баллах за каждое контрольное испытание.

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты в сроки, определенные внутренними распорядительными документами Университета (факультета).

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит **аттестацию обучающихся за прошедший период**. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских), в установленные деканатом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

– результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;

– результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;

– результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

– результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);

– посещение студентами, лекционных, семинарских и практических занятий;

– своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях;

– результаты прохождения контрольных точек по дисциплине (при использовании балльно-рейтинговой системы).

Промежуточная аттестация обучающихся Университета является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся, требования к которым изложены в Положении о балльно-рейтинговой системе.

7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. – Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
С нарушениям и зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	*Аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения: *визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениям и слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный	*визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха: *аудио-визуальные*, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; *аудиально-кинестетические*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениям и опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	– *визуально-кинестетические*; – *аудио-визуальные*; – *аудиально-кинестетические*; – *аудио-визуально-кинестетические.*

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся	**Образовательные ресурсы**	
	Электронные	**Печатные**

по нозологиям		**мультимедиа**	**графические**	**аудио**	**текстовые, электронные аналоги печатных изданий**	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л.Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гипер-ссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в СПбГЭУ

Категории обучающихся по нозологиям	**Форма контроля и оценки результатов обучения**
С нарушениями зрения	– *устная проверка:* дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО*: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	– *письменная проверка:* контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО:* работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.

С нарушениями опорно-двигательного аппарата	– *письменная проверка, с использованием специальных технических средств* (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – *устная проверка, с использованием специальных технических средств* (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО* (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

7.1. Задания для текущего контроля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определении его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

7.2. Задания для промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.