

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кислова Наталья Николаевна  
Должность: Проректор по УМ и качеству образования  
Дата подписания: 26.03.2024 13:06:55  
Уникальный программный ключ:  
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

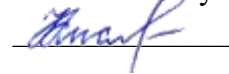
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления сервисных технологий и экономического образования

Утверждаю

Проректор по учебно-методической  
работе и качеству образования

 Н.Н. Кислова

Гуреева Екатерина Геннадьевна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
«Сервисология»

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация выпускника

Бакалавр

С изменениями:

протокол заседания ученого совета СГСПУ №1 от 31.08.2023 г.

Рассмотрено

Протокол № 1 от 25.08.2020

Заседания кафедры управления, сервисных  
технологий и экономического образования

Одобрено

Начальник Управления  
образовательных программ

 Н.А. Доманина

## Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисология» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514; (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 июня 2017 г., регистрационный № 47236), с изменениями, внесенными приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 мая 2021 г., регистрационный № 63650) и от 8 февраля 2021 г. № 83 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 марта 2021 г., регистрационный № 62739), основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль): «Информационный сервис» с учетом требований профессиональных стандартов 06.013 «Специалист по информационным ресурсам», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 июля 2022 г. № 420н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 августа 2022 г., регистрационный № 69714); 07.010 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2018 г. № 163н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 4 апреля 2018 г., регистрационный № 50628); 40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный № 34867).

Цель ФОС для промежуточной аттестации – установление уровня сформированности части компетенций УК-5, ОПК-1, ОПК-3:

Компетенция	Индикатор
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп
	УК-5.2. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения
	УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.

Задачи ФОС для промежуточной аттестации – контроль качества и уровня достижения результатов обучения по формируемой в соответствии с учебным планом компетенциям:

УК-5 (Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах):

УК-5.1 (Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп)

Результаты обучения:

Знает: классификацию услуг и особенности диверсификации сервисной деятельности с учётом этнических, конфессиональных, культурных различий.

Умеет: в учебной ситуации диверсифицировать услуги в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

УК-5.2 (Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения)

Результат обучения:

Знает: методологические основы сервисологии; модели человека и его потребностей в истории философской мысли; классификацию потребностей в философском (биологические, социальные, материальные, духовные, индивидуальные, общественные, рутинные, творческие), социально-психологическом (А. Маслоу, Д. Мак-Клеланд, У. Мак-Гир) и экономическом аспектах; характеристику биологических, социальных, материальных, духовных, индивидуальных, общественных, рутинных, творческих потребностей.

УК-5.3 (Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции)

Результаты обучения:

Знает: особенности сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей; факторы внутреннего влияния на потребителя (личность, эмоции, мотивация, обучение); факторы внешнего влияния на потребителей (культура, референтные группы, социальная стратификация, домохозяйство); основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности.

Умеет: формулировать правила обслуживания с учётом потребностей потребителя и его особенностей; сравнивать условия организации сервисной деятельности с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций.

ОПК-1 (Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса):

ОПК-1.1 (Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса)

Результаты обучения:

Знает: роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и предпосылки её развития.

Умеет: сопоставлять социально-экономическую ситуацию и приоритетные потребности; конспектировать профессиональные тексты; анализировать влияние внешних факторов на организацию обслуживания в зарубежной практике по материалам периодических и Интернет-изданий.

ОПК-3 (Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности)

ОПК-3.1 (Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий)

Результат обучения:

Умеет: сопоставлять показатели качества услуг и потребности клиентов.

Требования к процедуре оценки:

Помещение: особых требований нет.

Оборудование: особых требований нет.

Инструменты: особых требований нет.

Расходные материалы: бумага и канцелярские принадлежности для письменных ответов.

Доступ к дополнительным справочным материалам: не требуется.

Нормы времени: 4 академических часа.

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

УК-5 (Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах:

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

УК-5.1 (Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп)

Проверяемые результаты обучения:

Знает: классификацию услуг и особенности диверсификации сервисной деятельности с учётом этнических, конфессиональных, культурных различий.

Умеет: в учебной ситуации диверсифицировать услуги в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

Тип (форма) задания: ситуационные профессиональные вопросы.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Приведите примеры удовлетворения социальных потребностей в сервисной деятельности. Какие особенности услуг могут быть связаны с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

Критерии оценки:

1. Дано определение и характеристика потребностей, соответствующие заданию – 3 балла.
2. Приведены примеры удовлетворения потребностей, соответствующих заданию, в практике сервисной деятельности. 1 пример – 3 балла (приведено не менее 3-х примеров).
3. Особенности услуг приведены в соответствии с этнокультурными/историческими/религиозными традициями – 3 балла.

Возьмите за основу одну из классификаций потребностей. Каким образом в практике сервисной деятельности происходит их удовлетворение? Заполните таблицу.

Тип потребности	Выражение в сервисе	Учёт этнокультурных/исторических/религиозных традиций

Критерии оценки:

1. Указаны все типы потребностей в пределах выбранной классификации – 2 балла.
2. Потребности соотнесены с видами услуг – 2 балла.
3. Учтены этнокультурные/исторические/религиозные традиции – 2 балла.

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

УК-5 (Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах:

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

УК-5.2 (Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения)

Результат обучения:

Знает: методологические основы сервисологии; модели человека и его потребностей в истории философской мысли; классификацию потребностей в философском (биологические, социальные, материальные, духовные, индивидуальные, общественные, рутинные, творческие), социально-психологическом (А. Маслоу, Д. Мак-Клеланд, У. Мак-Гир) и экономическом аспектах; характеристику биологических, социальных, материальных, духовных, индивидуальных, общественных, рутинных, творческих потребностей.

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

УК-5.3 (Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции)

Результаты обучения:

Знает: особенности сервисной деятельности как формы удовлетворения потребностей; факторы внутреннего влияния на потребителя (личность, эмоции, мотивация, обучение); факторы внешнего влияния на потребителей (культура, референтные группы, социальная стратификация, домохозяйство); основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности.

Умеет: формулировать правила обслуживания с учётом потребностей потребителя и его особенностей; сравнивать условия организации сервисной деятельности с учётом этнокультурных, исторических и религиозных традиций.

Тип (форма) задания: тестовые задания закрытого типа.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

#### Тестовые задания

##### вариант 1

1. Как называется состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия?

- а) прихоть;
- б) мотивация;
- в) желание;
- г) потребность;
- д) фрустрация.

2. Потребности выступают как стимулы социального развития. Какую из функций потребностей это отражает?

- а) побудительную;
- б) познавательную;
- в) оценочную;
- г) мировоззренческую;
- д) все ответы верны.

3. Любые вещественные образования, способные удовлетворять потребности людей в пище, жилье, одежде и т.д. – это...:

- а) материальные ценности;
- б) социальные ценности;
- в) духовные ценности;
- г) нравственные ценности;
- д) религиозные ценности.

4. Устойчивые взгляды на мир, идеалы и принципы, а также стремление воплотить их в жизнь через свои действия и поступки – это:

- а) мировоззрение;
- б) убеждения;
- в) интересы;
- г) желания;
- д) мотивы.

5. Выберите утверждения, справедливые для взглядов на потребности человека в период средневековья:

- а) подчинение потребностей человека жесткому диктату христианского стандарта поведения;
- б) феодализм и христианство обусловили содержание, состояние и социальное место человека и его потребностей;
- в) основной ценностью являлась всесторонне развитая личность;
- г) индивидуальные потребности преобладали над общественными потребностями;

д) основной являлась потребность в познании.

6. Первым мыслителем, давшим чёткую концепцию бессознательного был:

- а) Б. Спиноза;
- б) А.Смит;
- в) З. Фрейд;
- г) Э. Фромм;
- д) Ф. Гегель.

7. В чьих трудах жизнедеятельность людей трактуется как удовлетворение потребностей Мирowego духа в саморазвитии и самопознании?

- а) Д. Дидро;
- б) М. Хайдеггер;
- в) В.И. Вернадский;
- г) Э. Берн;
- д) Ф. Гегель.

8. Расположите потребности в последовательности по Э.Фромму:

- а) потребность в ощущении глубоких корней;
- б) потребность в творчестве;
- в) потребность в общении, в межличностных узлах;
- г) потребность в установлении идентичности;
- д) потребность к познанию, к освоению мира.

9. Недостаточное удовлетворение физиологических потребностей – это:

- а) депривация;
- б) фрустрация;
- в) мотивация;
- г) энкультурация;
- д) идентификация.

10. Услуги образования, проведения тренингов, деятельность религиозных организаций удовлетворяют:

- а) потребность в уважении;
- б) потребность в безопасности;
- в) потребность в любви;
- г) физиологические потребности;
- д) потребность в самоактуализации.

11. По направлениям деятельности услуги классифицируются на:

- а) услуги торговли, услуги питания, услуги образования, услуги транспорта и т.д.;
- б) производственные, потребительские, профессиональные, распределительные услуги;
- в) региональные, муниципальные, государственные, общемировые услуги;
- г) общественные и индивидуальные;
- д) материальные и социокультурные.

12. Какой из типов потребителей использует приобретение товаров и услуг для общения с другими людьми?

- а) потребитель-коммуникатор;
- б) потребитель-исследователь окружающего мира;
- в) потребитель-гедонист;
- г) потребитель-активист;
- д) потребитель-бунтовщик.

13. Выберите из перечня факторы внешнего влияния на потребителей:

- а) культура;
- б) эмоции;
- в) жизненный стиль;
- г) референтные группы;
- д) домохозяйство.

14. Запоминание, сохранение и воспроизведение пережитых эмоций и чувств – это:

- а) оперативная память;
- б) долговременная память;
- в) кратковременная память;
- г) двигательная память;
- д) эмоциональная память.

15. К какому жизненному стилю относятся представители старшей возрастной группы, которые быстро приспосабливаются к новому, удовлетворены собой и своей жизнью, уважают новые идеи:

- а) стремящиеся;
- б) подавленные;
- в) адаптеры;
- г) достигающие;
- д) традиционалисты.

Ключ:

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
г	а	а	б	а,б	а	д	в,б,а,г,д	а	д	а	а	а,г,д	д	в

вариант 2

1. Обедненная, упрощенная потребность, имеющая чисто объективный, неотлагательный и повелительный характер – это:

- а) нужда;
- б) желание;
- в) прихоть;
- г) каприз;
- д) интерес.

2. Потребности, преобразованные в интересы, превращаются в...:

- а) желания;
- б) мировоззрение;
- в) ценности;
- г) деятельность;
- д) менталитет.

3. Потребность людей в социальном статусе, в определённом уровне и качестве жизни отражают...:

- а) социальные ценности;
- б) духовные ценности;
- в) нравственные ценности;
- г) религиозные ценности;
- д) материальные ценности.

4. Кто из философов античности ставит на первое место потребность в мысленной активности, в развитии?

- а) Сократ;
- б) Аристотель;
- в) Анаксимен;
- г) Платон;
- д) Анаксимандр.

5. Спрос на образованную, активную личность, стремящуюся к проявлению своих способностей и удовлетворению потребностей впервые появляется в...

- а) эпоху Просвещения;
- б) эпоху Возрождения;
- в) в XIX в.;
- г) в период феодальной раздробленности;
- д) в XXI в.

6. Кому принадлежит описание «экономического человека»: «Он скорее достигнет своей цели, если обратится к их (своих ближних) эгоизму и сумеет показать им, что в их собственных интересах сделать то, что он требует от них. Дай мне то, что мне нужно, и ты получишь то, что тебе нужно – таков смысл всякого подобного положения. Не от благожелательности мясника, пивовара или булочника ожидаем мы получить свой обед, а от соблюдения ими своих собственных интересов»:

- а) К. Марксу;
- б) Ф. Гегелю;
- в) Ж.-Ж. Руссо;
- г) А. Смиту;
- д) Д. Дидро.

7. Выберите из перечня экзистенциалистов:

- а) Э. Фромм;
- б) М. Хайдеггер;
- в) Ж.-П. Сартр;

- г) З. Фрейд;
- д) Я. Морено.

8. Труд относится:

- а) к биологическим потребностям;
- б) к материально-социальным потребностям;
- в) к духовным потребностям;
- г) к индивидуальным потребностям;
- д) к физиологическим потребностям.

9. Создание комфортных условий в контактной зоне удовлетворяет:

- а) потребность в уважении;
- б) потребность в безопасности;
- в) потребность в любви;
- г) физиологические потребности;
- д) потребность в самоактуализации.

10. Какие потребности рассматривал Д. Мак-Клеланд?

- а) потребности в безопасности;
- б) потребность успеха;
- в) потребность власти;
- г) потребность в причастности;
- д) физиологические потребности.

11. Выберите утверждения справедливые для классификации мотивов У. Мак-Гира:

- а) классификация представляет собой пятиуровневую пирамиду;
- б) классификация рассматривает потребности высших уровней;
- в) классификация рассматривает мотивы потребительского поведения;
- г) классификация рассматривает 12 потребностей;
- д) все ответы не верны.

12. Какая из моделей маркетинга услуг рассматривает внутриорганизационные коммуникации и маркетинг отношений?

- а) модель П. Эйгле и Е. Ланжара;
- б) модель Дж. Маккарти;
- в) модель М. Биттнера;
- г) модель Ф. Котлера;
- д) все ответы не верны.

13. Какой из типов потребителей своей основной целью ставит получение удовольствия?

- а) потребитель выбирающий;
- б) потребитель-исследователь себя;
- в) потребитель-гедонист;
- г) потребитель-активист;
- д) потребитель-гражданин.

14. Какое влияние может оказывать референтная группа на её члена?

- а) информационное;
- б) нормативное;
- в) идентификационное;
- г) административное;
- д) провокационное.

15. Расположите этапы жизненного цикла семьи в правильной последовательности:

- а) «полное гнездо»: 1-я стадия;
- б) юные молодожены без детей;
- в) «полное гнездо»: 2-я стадия;
- г) «пустое гнездо»: 1-ая стадия;
- д) вдовствующее лицо, работает.

Ключ:

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
<i>а</i>	<i>в</i>	<i>а</i>	<i>а</i>	<i>б</i>	<i>г</i>	<i>б, в</i>	<i>б</i>	<i>г</i>	<i>б, в, г</i>	<i>в, г</i>	<i>г</i>	<i>в</i>	<i>а, б, в</i>	<i>б, а, в, г, д</i>

вариант 3

1. Какие функции выполняют потребности?

- а) побудительную;
- б) познавательную;
- в) оценочную;
- г) мировоззренческую;
- д) все ответы верны.

2. Осознанная потребность в единстве с предметом и условиями её удовлетворения – это:

- а) мотив;
- б) стимул;
- в) активность;
- г) интерес;
- д) убеждения.

3. Какие тезисы справедливы для соотношения потребностей и деятельности:

- а) деятельность служит средством удовлетворения потребностей;
- б) деятельность определена потребностями и интересами;
- в) потребность входит в состав структуры деятельности;
- г) потребность является первопричиной деятельности;
- д) все ответы верны.

4. Соотнесите философские школы и взгляды на потребности:

- |               |  |
|---------------|--|
| а) эпикуреизм | 1) наилучшая жизнь – это естественное, свободное от обладания чем бы то ни было, избавленное от условностей и прочих искусственных сложностей существование; |
| б) кинизм     | 2) истинные ценности и базовые потребности – здоровье, сила и выносливость;  |
| в) стоицизм   | 3) достоверное познание мира человеком невозможно, все потребности равны между собой;  |
| г) скептицизм | 4) главная цель человеческого существования – стремление к жизненным удовольствиям   |

5. Основные ценности философии Нового времени – это:

- а) красота;
- б) богоугодная жизнь;
- в) познание мира;
- г) свобода;
- д) все ответы верны.

6. Кто из философов приходит к выводу, что рост потребностей – бесконечный процесс, постоянно развёртывающийся в обществе и регулирующий поведение людей:

- а) К. Маркс;
- б) Ф. Энгельс;
- в) Ф. Гегель;
- г) П. Гольбах;
- д) А. Смит.

7. Какую потребность считал приоритетной Э. Фромм?

- а) потребность существования;
- б) потребность в общении, в межличностных узлах;
- в) потребность в удовлетворении сексуального влечения;
- г) потребность признания;
- д) потребность в творчестве.

8. Потребности большинства индивидов – это:

- а) общественные потребности;
- б) индивидуальные потребности;
- в) творческие потребности;
- г) духовные потребности;
- д) научные потребности.

9. Услуги, связанные с организацией и проведением юбилеев, торжеств и пр. удовлетворяют:

- а) потребность в уважении;
- б) потребность в безопасности;



- в) потребность в любви;
- г) физиологические потребности;
- д) потребность в самоактуализации.

10. Какой из типов потребителей использует покупку товаров и услуг для выражения своего негативного отношения к ценностям общества потребления:

- а) потребитель-коммуникатор;
- б) потребитель-исследователь окружающего мира;
- в) потребитель-гедонист;
- г) потребитель-активист;
- д) потребитель-бунтовщик.

11. Культура влияет на суждения и поведение потребителей в таких сферах, как...

- а) восприятие пространства;
- б) коммуникация;
- в) время и его оценка;
- г) ценности и нормы;
- д) все ответы верны.

12. Из перечисленного выберите основные признаки социального класса:

- а) склонность представителей к более или менее одинаковому поведению;
- б) наличие определенного социального статуса;
- в) образование;
- г) уровень дохода;
- д) все ответы верны.

13. Расположите этапы обработки информации в правильной последовательности:

- а) внимание;
- б) экспозиция;
- в) память;
- г) интерпретация.

14. Выберите из перечня функции эмоций:

- а) мотивационная;
- б) определяющая стратегию поведения;
- в) информационная;
- г) коммуникационная;
- д) все ответы верны.

15. Для покупки дорогих товаров и услуг обычно характерно:

- а) ограниченное решение проблемы;
- б) среднелетельное решение проблемы;
- в) расширенное решение проблемы;
- г) краткосрочное решение проблемы;
- д) все ответы не верны.

Ключ:

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.
д	г	д	а-4, б-1, в-2, г-3	в,г	г	б	а	а	д	д	д	а,б,г,в	д	в

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

ОПК-1 (Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса):

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

ОПК-1.1 (Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса)

Результаты обучения:

Знает: роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и предпосылки её развития.

Умеет: сопоставлять социально-экономическую ситуацию и приоритетные потребности; конспектировать профессиональные тексты; анализировать влияние внешних факторов на организацию обслуживания в зарубежной практике по материалам периодических и Интернет-изданий.

Тип (форма) задания: письменная работа.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Напишите развернутый ответ по теме:

1. Взгляды на человека и его потребности у мыслителей античности.
2. Проблема потребностей человека в средневековой философии и в эпоху Возрождения.
3. Взгляды на человеческие потребности в философии Нового времени. Эпоха просвещения.
4. Взгляды на потребности человека в философии XX века.
5. Структура и функции потребностей.
6. Потребности и ценности.
7. Классификация потребностей в философском аспекте.
8. Классификация потребностей в философском аспекте: биологические и социальные потребности.
9. Классификация потребностей и их обслуживание в экономическом аспекте.
10. Влияние культуры на потребителя.
11. Влияние социальной стратификации и референтных групп на потребителя.
12. Влияние домохозяйства на потребителя.
13. Личность потребителя как фактор внутреннего влияния.
14. Эмоции как фактор внутреннего влияния на потребителя.
15. Этапы принятия потребительских решений. Типология потребительских решений.

Критерии оценки:

Критерий	Баллы	
	полнота	изложен полностью 3 балла
примеры	3 примера иллюстрируют теоретические закономерности	2 примера иллюстрируют теоретические закономерности
	3 балла	2 балла

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

ОПК-3 (Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности)

Проверяемый индикатор достижения компетенции

ОПК-3.1 (Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий)

Результат обучения:

Умеет: сопоставлять показатели качества услуг и потребности клиентов.

Тип (форма) задания: ситуационные профессиональные вопросы.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Выберите 2 типа потребителей и на примере информационных консультационных услуг покажите разницу в их обслуживании (не менее 3-х положений).

Критерии оценки:

1. Описаны характеристики обоих типов потребителей, их потребностей и информационная консультационная услуга – 2 балла.
2. Показана разница в организации обслуживания потребителей – 3 балла (1 балл каждое положение (правило), не менее 3-х положений (правил)).

Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Выполненные задания оцениваются по шкале:

55%-69% верно выполненных заданий – «удовлетворительно»;

70%-85% верно выполненных заданий – «хорошо»;

86%-100% верно выполненных заданий – «отлично».