

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»  
Факультет управления и экономико-технологического образования  
Кафедра философии и культурологии

*Приложение к программе  
учебной дисциплины*

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов  
по дисциплине **«Человек и его потребности»**

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

*заочная форма обучения*

Заведующий кафедрой

Мухоморова И.В. / Щеголова И.В.  
«28» 06 2016 г.

Волгоград  
2016

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующими компетенциями:

- способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3);
- способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов (ПК-13).

#### Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ОПК-3	Документационное обеспечение в туризме, Сервисная деятельность, Человек и его потребности	Технологии и организация гостиничных услуг, Технологии и организация услуг питания, Технологии и организация экскурсионных услуг, Технология турагентской и туроператорской деятельности, Транспортное обслуживание в туристской индустрии	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Основы сервиса), Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Учебно-исследовательская), Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная деятельность), Преддипломная практика, Технологическая практика (Производственно-технологическая)
ПК-13	Психология делового общения, Технологии продаж, Человек и его потребности	Традиции и культура питания народов мира, Этика делового общения	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная деятельность)

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

**Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины**

№	Разделы дисциплины	Формируемые компетенции	Показатели сформированности (в терминах «знать», «уметь», «владеть»)
1	Комплексный подход исследования человека как целостности	ОПК-3, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сущностные характеристики и основные подходы к исследованию понятия «человек»;</li> <li>– теоретические основы современного научного знания о человеке;</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– различать современные и традиционные философские представления о сущности человека и его потребностях, концептуализировать антропологическое понимание сущности человека и его потребностей;</li> <li>– составлять структуру междисциплинарных связей между науками в их комплексном изучении человека;</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– комплексом теоретических знаний о человеке в современной науке и философии, применяя их к личности потребителя;</li> </ul>
2	Человек во взаимодействии с окружающей средой	ОПК-3, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– специфику взаимодействия человека и природы, человека и культуры, теоретические основы учения о биосфере и ноосфере;</li> <li>– порядок организации социальных систем, сущность социальных ролей и статусов личности;</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– различать природное и социальное в человеке; анализировать экологические проблемы и выявлять пути их решения;</li> <li>– использовать полученные знания для анализа принципов функционирования биологических, экологических и социальных систем; давать экспертную оценку</li> </ul>

			<p>роли человека в природе и обществе;</p> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– технологией анализа биологических и социальных систем;</li> </ul>
3	Специфика потребностей	ОПК-3, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– индивидуальные потребности и их взаимосвязь с социальной активностью человека;</li> <li>– структуру обслуживания потребностей с учетом природных и социальных факторов;</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– компетентно обосновывать основные антропологические характеристики потребностей и сферу их применения в образовательной деятельности;</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– технологией профессиональной деятельности с учетом индивидуальных потребностей человека;</li> </ul>
4	Типология потребностей. Основные модели типологии потребностей	ОПК-3, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные модели типологии потребностей;</li> <li>– основные критерии классификации потребностей;</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– классифицировать потребности по различным основаниям;</li> <li>– применять различные модели типологии потребностей к личности потребителя;</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами диагностики индивидуальных и социальных потребностей применительно к отдельному потребителю;</li> </ul>
5	Динамика иерархической структуры потребностей	ОПК-3, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– специфику и динамику иерархической структуры потребностей;</li> <li>– методы постановки целей и основные принципы целеполагания в жизнедеятельности человека;</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– различать виды целей жизнедеятельности потребителя;</li> <li>– анализировать структуру целеполагания и ее взаимосвязь с ценностями потребителя;</li> </ul> <p>владеть:</p>

			– технологией анализа взаимосвязей целей, потребностей потребителя, особенностей его жизненных установок;
6	Деятельность человека: мотивация, виды, основные характеристики, типология деятельности	ОПК-3, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– сущность и типологию понятия «деятельность»;</li> <li>– теорию и классификацию мотивов человеческого поведения;</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлять теоретические аспекты мотивации, анализировать мотивационные особенности личности в сфере туризма;</li> <li>– связывать мотивы и интересы потребителя с особенностями его культуры и менталитета;</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– технологией анализа мотивов поведения личности потребителя в сфере услуг;</li> </ul>
7	Потребности и их обслуживание	ОПК-3, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– структуру обслуживания потребителя с учетом природных и социальных факторов;</li> <li>– разновидности туристских услуг на рынке и их характеристику;</li> <li>– теоретические и практические основы поведения современного потребителя;</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать психические, физиологические и социальные особенности потребителя, стили его поведения в сфере туризма;</li> <li>– работать в «контактной зоне» как сфере реализации туристской деятельности;</li> </ul> <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе обслуживания потребителя на рынке туристских услуг;</li> </ul>
8	Практические аспекты сервиса	ОПК-3, ПК-13	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организацию и планирование туристской деятельности с учетом потребностей человека;</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять стратегию потребительского спроса в сфере туризма;</li> <li>– прогнозировать спрос</li> </ul>

			предложения на туристские услуги с учетом потребностей личности; владеть: – приемами изучения личности потребителя;
--	--	--	--

### Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Пороговый (базовый) уровень	Повышенный (продвинутый) уровень	Высокий (превосходный) уровень
ОПК-3	Имеет представления о современных технологиях процесса обслуживания и системе клиентских отношений с потребителями услуг; частично владеет навыками по обеспечению процесса организации обслуживания потребителей и (или) туристов.	Обладает прочными теоретическими знаниями о современных технологиях процесса обслуживания и системе клиентских отношений с потребителями услуг; владеет навыками по обеспечению процесса организации обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.	Владеет глубокими знаниями о современных технологиях процесса обслуживания и системе клиентских отношений с потребителями услуг, демонстрирует хороший уровень владения навыками работы по обеспечению процесса организации обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.
ПК-13	Владеет ограниченным опытом общения с потребителями туристского продукта; частично владеет навыками по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.	Владеет опытом установления системы клиентских отношений с потребителями туристского продукта; владеет навыками по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.	Успешно владеет опытом установления системы клиентских отношений с потребителями туристского продукта; демонстрирует хороший уровень владения навыками работы по обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов; умеет определять и обосновывать требования потребителей.

### Оценочные средства и шкала оценивания (схема рейтинговой оценки)

№	Оценочное средство	Баллы	Оцениваемые компетенции	Семестр

1	Участие в практических занятиях	20	ОПК-3, ПК-13	2л
2	Тестирование	10	ОПК-3, ПК-13	2л
3	Глоссарий по ключевым терминам дисциплины	10	ОПК-3, ПК-13	2л
4	Учебный проект	20	ОПК-3, ПК-13	2л
5	Зачет	40	ОПК-3, ПК-13	2л

Итоговая оценка по дисциплине определяется преподавателем на основании суммы баллов, набранных студентом в течение семестра и период промежуточной аттестации.

Студент, набравший в сумме 60 и менее баллов, получает отметку «незачтено». Студент, набравший 61-100 баллов, получает отметку «зачтено».

## 2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Данный раздел содержит типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Описание каждого оценочного средства содержит методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень оценочных средств, материалы которых представлены в данном разделе:

1. Участие в практических занятиях
2. Тестирование
3. Глоссарий по ключевым терминам дисциплины
4. Учебный проект
5. Зачет