

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра философии

-
:()

Рабочая программа дисциплины
ЧЕЛОВЕК И ЕГО ПОТРЕБНОСТИ
Код УМК 95482

Утверждено
Протокол №10
от «11» июня 2020 г.

Пермь, 2020

1. Наименование дисциплины

Человек и его потребности

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина входит в обязательную часть Блока « Б.1 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление подготовки: **43.03.02** Туризм

направленность Технология и организация экскурсионных услуг

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины **Человек и его потребности** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.02 Туризм (направленность : Технология и организация экскурсионных услуг)

ОПК.5 Способен изучать различные рынки товаров (работ, услуг) для выполнения задач своей профессиональной деятельности

Индикаторы

ОПК.5.2 Называет и комментирует методы и современные технологии работы с потребителями и понимает их значение для решения своих профессиональных задач

ОПК.6 Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами

Индикаторы

ОПК.6.1 Осуществляет коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг

ОПК.6.2 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

ОПК.6.6 Организует процессы оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций

4. Объем и содержание дисциплины

Направление подготовки	43.03.02 Туризм (направленность: Технология и организация экскурсионных услуг)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	1
Объем дисциплины (з.е.)	3
Объем дисциплины (ак.час.)	108
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	42
Проведение лекционных занятий	28
Проведение практических занятий, семинаров	14
Самостоятельная работа (ак.час.)	66
Формы текущего контроля	Входное тестирование (1) Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
Формы промежуточной аттестации	Зачет (1 триместр)

5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины

Комплексный подход исследования человека как целостности

Метод и предмет изучения дисциплины «Человек и его потребности». Человек – целостное (биопсихосоциальное) образование. Изучение человека в трех взаимосвязанных аспектах: структурном, функциональном и динамическом.

Потребности и условия жизни человека. Сложность человека и его потребностей. Философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущность человека. Индивидуальные основные потребности и психофизиологические возможности человека. Общая характеристика индивидуальных и общественных потребностей. Потребности и деятельность человека. Человеческие потребности и общественные интересы. Потребности человека в общении и самореализации, собственности и статусе. Смысл богатства человека: быть или иметь.

Проблема уникальности человека. Роль философии в комплексном изучении человека. Место человека в иерархии живых существ. Отличительные признаки человека. Человек между Богом и зверем. Дуальность природы человека. Единство биологического и социального. Человек как существо разумное. Человек как политическое животное. Человек как “плененный дух”. Происхождение человека. Естественное и сверхъестественное. Религиозные интерпретации антропогенеза. Антропогенез как часть эволюции. Связь человека с животным в концепциях В.Ф. Поршнева: сверхживотное и человек; З. Фрейда: “животное, испытывающее раскаяние”; Э. Кассирера: “человек – символическое животное”. Человек как тело, как животное, как машина. Природа и сущность человека и его потребностей. Человеческая природа и ее признаки.

Представления о человеке как социально-природном существе

Комплексный подход к исследованию человека как целостности. Человек как социально-природное существо. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека. Основное противоречие в биологических явлениях. Противоречие между наследственностью и приспособлением как основное противоречие жизни. Человеческая индивидуальность: наследственность и среда. Наследственное и социальное в человеке и его потребностях. Значение понятий индивид, личность, человек в решении проблемы потребностей. Проблема жизни и смерти через потребности человека. Содержание понятия. Проблема индивидуального и социального в смысле жизни. Смысл и ценности жизни. Любовь. Потребности человека в любви. Искусство жизни. Вера как потребность человека и как состояние души. Потребность человека в личном общении. Эрос как страсть. Эрос и любовь. Классификация любви. Проблема идеальной любви и потребность человека в ней. Смерть как тайна человеческого бытия. Смысл жизни и проблема смерти: потребности и культуры.

Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью

Понятие о потребностях человека. Соотношение понятий «потребность», «мотив», «мотивация». Мотивация деятельности человека. Потребности человека, философский, психологический аспект исследования. Потребности как источник активности личности. Потребность власти. Потребности и интересы. Структура категории интереса: объективный интерес, объективный социальный интерес, осознанный интерес, реализуемый интерес, товар как разновидность интереса. Модель личности и теория мотивации в «гуманистической» психологии (Роджерс, Маслоу). Психологические концепции активности личности. З. Фрейд о деструктивном начале в человеке. Мотивация личности. Немотивированное поведение. Конфликт мотивов. Мотивационная структура личности. Закон возвышения потребностей.

Классические научные идеи духовно-культурной деятельности – философского, религиозного творчества социоприродных изменений человека

Концепция культурной диффузии (Ф. Ратцель, Л. Фробениус, Ф. Гребнер). Деятельность

культурно-исторической венской католической школы (Ф. Шмидт). Функционализм (Р. Турнвальд, Б. Малиновский). Этнологическая школа (Э. Дюркгейм). Социологическая школа (В. Мюльман). Структурализм (К. Леви-Стросс)

Индивидуальные психические и физиологические особенности человека – основа запросов и потребностей человека

Психология потребителя. Культура потребления. Культурные ценности и индивидуальные потребности. Классические научные идеи духовно-культурной деятельности человека. Индивидуально-личностные характеристики человека и его поведения как потребителя. Сложная мотивация; конфликт мотивов немотивированное поведение Потребитель в контекст его окружения; сегментация рынка.

Социализация индивида; роль социальных институтов, социальных групп, классов в формировании социальных потребностей человека. Индивидуальные психофизиологические особенности человека как основа его запросов и потребностей. Потребности как источник активности личности. «Потребностные состояния» (А.Н. Леонтьев). Феномен опредмечивания потребностей (А.В. Петровский, М.Г. Ярошевский). Проблема психологического здоровья человека в свете теории удовлетворения потребностей. Индивидуальные потребности в контексте общекультурных ценностей и норм. Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса. Понятие оптимальной инфраструктуры обслуживания. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания. Традиционная концепция маркетинга. Социальный аспект маркетинговой политики. Консюмеризм; образы потребителя, потребитель будущего.

Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Потребность – стимул развития производства. Роль взаимоотношения процесса производства и процесса потребления при формировании потребностей человека. Единство производства и человеческих потребностей. Удовлетворение потребностей как процесс потребления. Производство и формирование новых потребностей. Принцип социализации человеческих потребностей. Потребность человека в деятельности. Содержание деятельности. Структура 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. Структура деятельности 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.

Социоприродные изменения человека и классификация его потребностей, оценка их социальной значимости

Потребление и проблема развития потребностей человека. Влияние потребительства на динамику потребностей. Потенциал развития потребностей в духовной деятельности. Социальный способ рождения новой потребности. Становление творческих потребностей человека в жизненном процессе. Потребности в структуре личности и ее образе жизни. Потребности уровня жизни и качества жизни. Классификация потребностей человека в психологии. Основные потребности человека. Теории мотивации личности по З. Фрейду и А. Маслоу. Структура потребностей по У. Маслоу. «Общепринятая» классификация.

Философская классификация.

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.

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.

Социальные потребности. Потребность в общении, самоутверждение в коллективе, в обществе.

Потребность в обретении власти. Оптимальная модель совокупных потребностей.

Разумные потребности. Возвышенные потребности. Извращенные потребности. Информационные потребности. Рекреационные потребности человека. Взаимодействие общественных, групповых и индивидуальных рекреационных потребностей.

Методы удовлетворения потребностей сферой сервиса.

Сервис как система услуг. Выявление потребностей человека. Комплексный характер принятия решений потребителем. Анатомия процесса принятия решения. Личностные факторы влияния на поведение потребителя: роль внутреннего “Я”. Потребности и мотивы. Индивидуальность восприятия.

Самопредставление и роли. Манипуляция подсознанием: факт или фантазия? Внешние факторы влияния на поведение потребителя. Семья. Общество: социальные группы. Контрольные группы (друзья, коллеги). Авторитеты. Культура.

Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Структура бытового обслуживания. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человеческих потребностей. Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания. Жизненностилевые группы. Ожидание от обслуживания. “Любители” с высокими запросами. Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов. Основные методы бытового обслуживания населения.

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная:

1. Мальшина, Н. А. Человек и его потребности : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 159 с. — ISBN 978-5-394-04359-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <https://www.iprbookshop.ru/102281>
2. Сервис: организация, управление, маркетинг : учебник для бакалавров / Е. Н. Волк, А. И. Зырянов, А. А. Лимпинская, Н. В. Харитонова. — Москва : Дашков и К, 2019. — 250 с. — ISBN 978-5-394-03140-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/85432.html>

Дополнительная:

1. Черников, В. Г. Методы научных исследований в сфере сервиса : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13276-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/457369>
2. Колобова, А. Е. Человек и его потребности. Потребление как социальный институт и процесс : учебное пособие / А. Е. Колобова. — Саратов : Саратовский государственный технический университет имени Ю.А. Гагарина, ЭБС АСВ, 2016. — 60 с. — ISBN 978-5-7433-3069-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/76532.html>

9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

<http://www.iprbookshop.ru> Электронная библиотечная система IPRbooks
www.antiplagiat.ru Система Антиплагиат:
<https://rha.ru/ob-assotsiatsii/assotsiatsiya> Российская Гостиничная Ассоциация (РГА)
<https://frio.ru/company/index.php> Федерация Рестораторов и Отельеров (ФРИО) России
<https://www.psychologies.ru/> Журнала Psychologies
<https://www.psychology.su/> Журнал "Психология"
www.iprbookshop.ru Электронная библиотечная система IPRbooks
<http://brainmod.ru/tests/> Онлайн-журнал Бизнес-психолог.рф
<https://www.springer.com/journal/10869> Журнал бизнеса и психологии
<https://rha.ru/ob-assotsiatsii/assotsiatsiya> Российская Гостиничная Ассоциация (РГА)

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Человек и его потребности** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

- ;
 - on-line ();
 - .
- (student.psu.ru)
- () :
- : Microsoft Windows (- OEM);
- Microsoft Office (); Kaspersky Endpoint Security for Business, « ».
- :
- BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).
- LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>),

11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

для проведения лекционных и практических занятий: аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской;

для проведения групповых(индивидуальных) консультаций: аудитория, оснащенная меловой (и) или маркерной доской;

для проведения текущего контроля: аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор,

экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской;

для самостоятельной работы: аудитория для самостоятельной работы, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченной доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

1. :
« »
-
:
: Microsoft Windows (- OEM);
Microsoft Office ();
Kaspersky Endpoint Security for Business. - « . .
() / Google Chrome (); «
» .

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине
Человек и его потребности**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции.
Индикаторы и критерии их оценивания**

ОПК.5

Способен изучать различные рынки товаров (работ, услуг) для выполнения задач своей профессиональной деятельности

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОПК.5.2 Называет и комментирует методы и современные технологии работы с потребителями и понимает их значение для решения своих профессиональных задач</p>	<p>Знает методы и современные технологии работы с потребителями и понимает их значение для решения своих профессиональных задач; умеет применять методы и современные технологии работы с потребителями; владеет навыком применения методов и современных технологий работы с потребителем.</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> <p>не знает методы и современные технологии работы с потребителями и понимает их значение для решения своих профессиональных задач; не умеет применять методы и современные технологии работы с потребителями; не владеет навыком применения методов и современных технологий работы с потребителем.</p> <p align="center">Удовлетворительн</p> <p>знает методы и современные технологии работы с потребителями и понимает их значение для решения своих профессиональных задач; не умеет применять методы и современные технологии работы с потребителями; не владеет навыком применения методов и современных технологий работы с потребителем.</p> <p align="center">Хорошо</p> <p>знает методы и современные технологии работы с потребителями и понимает их значение для решения своих профессиональных задач; умеет применять методы и современные технологии работы с потребителями; не владеет навыком применения методов и современных технологий работы с потребителем.</p> <p align="center">Отлично</p> <p>знает методы и современные технологии работы с потребителями и понимает их значение для решения своих профессиональных задач; умеет применять методы и современные</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p align="center">Отлично</p> технологии работы с потребителями; владеет навыком применения методов и современных технологий работы с потребителем.

ОПК.6

Способен осуществлять профессиональные коммуникации, оценивать и обеспечивать качество услуг и процессов их оказания в соответствии с действующими стандартами

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОПК.6.6 Организует процессы оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций</p>	<p>знает технологию организации процесса оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций; умеет организовать процесс оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций; владеет навыком организации процесса оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций.</p>	<p align="center">Неудовлетворител</p> не знает технологию организации процесса оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций; не умеет организовать процесс оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций; не владеет навыком организации процесса оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций. <p align="center">Удовлетворительн</p> знает технологию организации процесса оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций; не умеет организовать процесс оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций; не владеет навыком организации процесса оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций. <p align="center">Хорошо</p> знает технологию организации процесса оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>использования профессиональных коммуникаций; умеет организовать процесс оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций; не владеет навыком организации процесса оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>знает технологию организации процесса оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций; умеет организовать процесс оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций; владеет навыком организации процесса оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций.</p>
<p>ОПК.6.1 Осуществляет коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг</p>	<p>знает технологии построения коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; умеет организовать коммуникацию с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; владеет навыком организации коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>не знает технологии построения коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; не умеет организовать коммуникацию с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; не владеет навыком организации коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг.</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
	во время реализации сервисного продукта и оказания услуг.	<p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>знает технологии построения коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; не умеет организовать коммуникацию с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; не владеет навыком организации коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>знает технологии построения коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; умеет организовать коммуникацию с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; не владеет навыком организации коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>знает технологии построения коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; умеет организовать коммуникацию с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг;</p>

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		<p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>владеет навыком организации коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг.</p>
<p>ОПК.6.2 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p>знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; умеет применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; владеет навыком применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности.</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворител</p> <p>не знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; не умеет применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; не владеет навыком применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности.</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительн</p> <p>знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; не умеет применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; не владеет навыком применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности.</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; умеет применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; не владеет навыком применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности.</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; умеет применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; владеет навыком применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности.</p>

Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Зачет

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

Максимальное количество баллов : 100

Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
Входной контроль	Комплексный подход исследования человека как целостности Входное тестирование	знает основы сервисной деятельности и базовые психологические школы; умеет применять знания об основах сервисной деятельности и психологических школах в профессиональной деятельности; владеет навыком применения знаний об основах сервисной деятельности и психологических школах в профессиональной деятельности.
ОПК.6.6 Организует процессы оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций	Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью Письменное контрольное мероприятие	знает технологию организации процесса оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций; умеет организовать процесс оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций; владеет навыком организации процесса оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций.

Компетенция (индикатор)	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<p>ОПК.5.2 Называет и комментирует методы и современные технологии работы с потребителями и понимает их значение для решения своих профессиональных задач</p> <p>ОПК.6.1 Осуществляет коммуникации с сотрудниками, потребителями и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг</p>	<p>Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания. Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</p> <p>Письменное контрольное мероприятие</p>	<p>знает методы и современные технологии работы с потребителями, сотрудниками и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг;</p> <p>умеет применять методы и современные технологии работы с потребителями, сотрудниками и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг; владеет навыком применения методов и современных технологий работы с потребителями, сотрудниками и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг.</p>
<p>ОПК.6.2 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p>	<p>Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</p> <p>Итоговое контрольное мероприятие</p>	<p>знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;</p> <p>умеет применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; владеет навыком применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности.</p>

Спецификация мероприятий текущего контроля

Комплексный подход исследования человека как целостности

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **0**

Проходной балл: **0**

Показатели оценивания	Баллы
владеет навыком применения знаний об основах сервисной деятельности и психологических школах в профессиональной деятельности.	5
умеет применять знания об основах сервисной деятельности и психологических школах в профессиональной деятельности;	3
знает основы сервисной деятельности и базовые психологические школы;	2

Основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и их связь с социальной активностью

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
владеет навыком организации процесса оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций.	13
умеет организовать процесс оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций;	10
знает технологию организации процесса оказания качественных услуг на основе знания потребностей потребителя и использования профессиональных коммуникаций;	7

Социальная и экономическая зависимость различных видов бытового обслуживания.

Структура обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

Показатели оценивания	Баллы
владеет навыком применения методов и современных технологий работы с потребителями, сотрудниками и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг.	13
умеет применять методы и современные технологии работы с потребителями, сотрудниками и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг;	10
знает методы и современные технологии работы с потребителями, сотрудниками и другими заинтересованными сторонами во время реализации сервисного продукта и оказания услуг;	7

Обеспечение оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов.

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **2 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

Показатели оценивания	Баллы
владеет навыком применения клиентоориентированных технологий в сервисной	17

деятельности.	
умеет применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;	13
знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;	10