



**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования**

**«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке**

*Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин*

**ФОНД  
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

*Креативные технологии в социально-культурном сервисе*

Направление подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

**Форма обучения – очная**

**Находка 2016**

ФОС составлен: к.п.н., доцент кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин Короткова М.А., действительный член Национальной академии туризма, ст. преподаватель кафедры ГИД Нарута Я.С.

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой



Шумейко М.В.

# ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Креативные технологии в сервисе»

Направление подготовки

**43.03.01 Сервис**

Профиль подготовки

**Социокультурный сервис**

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ПК-7	готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2	Предмет и ключевые понятия курса	6	ПК-7 ПК-9	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
3	Креативность как творческий процесс	6	ПК-7 ПК-9	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
4	Профессиональное мастерство специалиста по сервису	6	ПК-7 ПК-9	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
5	Художественно-творческое мышление как профессиональное мышление специалиста сервиса	6	ПК-7 ПК-9	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения

				круглого стола
6	Методы активизации творческих идей при создании сервисного продукта	6	ПК-7 ПК-9	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
7	Технология разработки креативного брифа	6	ПК-7 ПК-9	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
8	Разработка креативной концепции на основе брифа	6	ПК-7 ПК-9	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола
9	Методика «Экспресс-креатив» как творческая методика обучения креативному мышлению специалистов в сфере сервиса	6	ПК-7 ПК-9	Тестовые задания Поисково-индивидуальные задания Вопросы для проведения круглого стола

### 1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания	
		Традиционная	Баллы		
Знает	основные инструменты контроля качества услуг, правовые, нормативно-технические и организационные, средства, методы повышения эффективности, безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса	Отлично	Зачтено	91-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
	профессиональных основ психодиагностики как сферы деятельности, используемой в сфере сервиса; основных методов психологии и психодиагностики; структуры и содержания процесса познания личности в общении, механизмов, влияющих на адекватность восприятия человека человеком; видов, сторон и уровней общения, механизмов и структуры				

	невербального общения и поведения потребителя				
Умеет	осуществлять высокоэффективный сквозной контроль качества процесса сервиса, определять оптимальные параметры технологических процессов				
Владеет	методиками мониторинга, опроса персонала и клиентов, методами качественного и количественного анализа параметров технологических процессов в сфере сервиса, анализа ресурсов и материально-технической базы сервиса				
Знает	основные инструменты контроля качества услуг, правовые, нормативно-технические и организационные, средства, методы повышения эффективности, безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса	Хорошо	Зачтено	76-90	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
	профессиональных основ психодиагностики как сферы деятельности, используемой в сфере сервиса; основных методов психологии и психодиагностики; структуры и содержания процесса познания личности в общении, механизмов, влияющих на адекватность восприятия человека человеком; видов, сторон и уровней общения, механизмов и структуры невербального общения и поведения потребителя				
Умеет	осуществлять высокоэффективный сквозной контроль качества процесса сервиса, определять оптимальные параметры технологических процессов				
Владеет	методиками мониторинга, опроса персонала и клиентов, методами качественного и количественного анализа параметров технологических процессов в сфере сервиса, анализа ресурсов и материально-технической базы сервиса				
	основные инструменты контроля	В	О	Ч	Т

	<p>качества услуг, правовые, нормативно-технические и организационные, средства, методы повышения эффективности, безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса</p> <p>профессиональных основ психодиагностики как сферы деятельности, используемой в сфере сервиса; основных методов психологии и психодиагностики; структуры и содержания процесса познания личности в общении, механизмов, влияющих на адекватность восприятия человека человеком; видов, сторон и уровней общения, механизмов и структуры невербального общения и поведения потребителя</p>				<p>содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки</p>
Умеет	осуществлять высокоэффективный сквозной контроль качества процесса сервиса, определять оптимальные параметры технологических процессов				
Владеет	методиками мониторинга, опроса персонала и клиентов, методами качественного и количественного анализа параметров технологических процессов в сфере сервиса, анализа ресурсов и материально-технической базы сервиса				
Знает	<p>основные инструменты контроля качества услуг, правовые, нормативно-технические и организационные, средства, методы повышения эффективности, безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса</p> <p>профессиональных основ психодиагностики как сферы деятельности, используемой в сфере сервиса; основных методов психологии и психодиагностики; структуры и содержания процесса познания личности в общении, механизмов, влияющих на</p>	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	<p>теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество</p>

	адекватность восприятия человека человеком; видов, сторон и уровней общения, механизмов и структуры невербального общения и поведения потребителя			их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
Умеет	осуществлять высокоэффективный сквозной контроль качества процесса сервиса, определять оптимальные параметры технологических процессов			
Владеет	методиками мониторинга, опроса персонала и клиентов, методами качественного и количественного анализа параметров технологических процессов в сфере сервиса, анализа ресурсов и материально-технической базы сервиса			

## 2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

## 3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

### 3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3»- 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

### 3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Креативные технологии в социально-культурном сервисе» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставяются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

### 3.3 Рекомендации по оцениванию результатов поисково-индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию

	вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

### 3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично» – 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – 9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – 4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

### 4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

#### ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

##### ТЕСТ №1

Задания с выбором правильного ответа:

- Важнейшей задачей сферы услуг и каждого предприятия является:
  - прибыль
  - качество услуги
  - удовлетворение растущих потребностей клиентов в разнообразных услугах на высоком культурном уровне
  - условия оплаты труда сотрудников
- Полезное действие или комплекс мероприятий, совершаемых для нас и оплачиваемый за наш счет называется:
  - спонсорством
  - услугой
  - социальным пакетом
  - помощью
- Работать по удовлетворению чьих-либо нужд и потребностей, значит:
  - обслуживать клиента
  - оказывать услугу
  - верно одно и другое

4. Уровень обслуживания можно оценить на этапе:

- 1) предпродажном
- 2)сопутствующем процессу продаж
- 3)послепродажном
- 4)на всех уровнях

5. Полная информация об услуге, время ожидания обслуживания, предоставление покупателю различных вариантов оплаты, надежность качества услуги, послепродажное обслуживание и гарантии, культура обслуживания - есть:

- 1)компоненты сервисной деятельности
- 2)условия выживания предприятия сервиса
- 3)условия труда
- 4)этапы обслуживания

6. Удовлетворение определенных потребностей в услугах конкретного человека с учетом его индивидуально-личностного спроса:

- 1) главное отличие службы сервиса
- 2)направление некоторых предприятий сервиса
- 3)не характерная для службы сервиса особенность

7. Главным действующим лицом в процессе обслуживания является:

- 1) руководитель учреждения сферы обслуживания
- 2)работник контактной зоны
- 3)конкретный потребитель с индивидуальными вкусами и запросами

## ТЕСТ №2

Задания с выбором правильного ответа:

1. Услуги для которых требуется высокий уровень технического оснащения или оборудование, способствует:

- 1)большим финансовым расходам
- 2)качеству
- 3)оживлению материального производства 4)привлечению клиентов

2. На рынке сервисных услуг преобладают предприятия:

- 1) крупные предприятия государственной формы собственности
- 2)мелкие предприятия частной собственности
- 3)крупные предприятия частной формы собственности
- 4)мелкие предприятия государственной формы собственности

3. Сферу услуг называют сферой «производящей свободное время», потому что:

- 1) она способствует увеличению доходов населения
- 2)предоставляется разнообразие вариантов оплаты
- 3)высвобождает часть времени, которая тратится на самообслуживание, ведение хозяйства
- 4)создаются новые рабочие места

4. В создании материальных благ сфера услуг:

- 1) участвует
- 2)не участвует
- 3)участвует только в создании новых услуг

5. Увеличению количества рабочих мест, росту занятости, получению доходов

способствует:

- 1)создание новых видов услуг
- 2)инновационная деятельность

3) предпринимательская активность

4) верны все варианты

6. Как включение в «человеческий капитал» можно рассматривать услуги:

1) новые

2) социально-культурные

3) направленные на тело человека

4) материальные

7. Конструктивные качества работников - высокий образовательный уровень, информативно-познавательные потребности, здоровье и умение его сохранить, способность к постоянному повышению своего профессионального уровня - есть:

1) невещественные ресурсы или «человеческий капитал»

2) профессиональные компетенции работника

3) предпринимательская активность

4) верны все варианты

### ТЕСТ №3

Задания с выбором правильного ответа:

1. Впервые права потребителя были провозглашены в:

1) 1985

2) 1941

3) 1962

4) 1970

2. Сведения об основных потребительских свойствах товаров (услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе, о весе и об объеме, о калорийности, о содержании в них вредных веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов, а также противопоказания для применения при отдельных заболеваниях гарантирует право на:

1) качество

2) безопасность

3) информацию

4) возмещение вреда

3. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес), режим работы, а также номер лицензии и другое в соответствии с правом потребителя на:

1) качество

2) безопасность

3) информацию

4) выбор

4. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации не оказывал вреда жизни, здоровью потребителя, его имуществу, окружающей среде. Это право на:

1) удовлетворение базовых потребностей

2) безопасность

3) информацию

4) возмещение вреда

5. Право на удовлетворение основных нужд, обеспечивающих выживание, есть право на:

- 1)удовлетворение базовых потребностей
- 2)безопасность
- 3)информацию
- 4)защиту

6. Право на возможность доступа к разным товарам и услугам по конкурентоспособным ценам - это право:

- 1)быть выслушанным
- 2)на выбор
- 3)на потребительское образование
- 4)на защиту

7. Право на выражение и отстаивание своих интересов - есть право:

- 1)быть выслушанным
- 2)на выбор
- 3)на потребительское образование
- 4)на защиту

8. Право приобретать знания и навыки, позволяющие потребителю постоянно, в течение всей жизни повышать грамотность для отстаивания своих потребительских прав называется правом на:

- 1) удовлетворение базовых потребностей
- 2)защиту
- 3)информацию
- 4)потребительское образование

9. Защита прав потребителей осуществляется:

- 1) комитетом по защите прав потребителей
- 2)общественными объединениями
- 3)органами местного самоуправления
- 4)судом

10. Общемировое признание получили права потребителей, принятые и закрепленные резолюцией Генеральной ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей:

Сколько их:

- 1) Четыре
- 2)шесть
- 3)восемь
- 4)более 10-ти

#### ТЕСТ №4

Задания с выбором правильного ответа:

1. Неосязаемость, несохраняемость, неотделимость от источника - это основные характеристики:

- 1)маркетинга
- 2)услуги
- 3)потребности
- 4)характера

2. Характеристика материальной услуги:

- 1) производство, распределение, потребление - один процесс
- 2)покупатели обычно не участвуют в процессе производства
- 3)не может храниться

3. Характеристика нематериальной услуги:

- 1) может храниться
- 2) деятельность выражена в виде вещи
- 3) покупатель обычно не участвует в процессе производства
- 4) производство, распределение, потребление - один процесс

4. Медицинские услуги можно обозначить в классификации как:

- 1) деловые
- 2) социальнокультурные
- 3) бытовые
- 4) все перечисленные

5. Объекты продажи в виде действий можно назвать:

- 1) потребительскими товарами
- 2) услугами
- 3) экспонатами
- 4) продовольственными товарами

6. Если товар - это все, что может удовлетворять потребность, услуга

может

быть тоже товаром. Исходя из этого, услугу можно определить как товар:

- 1) длительного пользования
- 2) кратковременного пользования
- 3) объект продажи в виде действий

7. Классификация услуг - это:

1) отработка критериев и разбивка сервисной деятельности на группобразующие единицы

2) формирование на основе множества реальных услуг важных типологических единиц

3) определение и отбор важных типологических признаков услуги сервисной деятельности, которые могут посмотреть в деле их разбиения на составные единицы

- 4) все перечисленные варианты

8. Услуги производственного характера, услуги жизнеобеспечения, торговли и

культурные услуги - данная классификация соответствует критериям:

- 1) материальности
- 2) функциональности
- 3) демографичности
- 4) степени массовости

9. Неосязаемые, духовные компоненты человеческой активности (художественные, образовательные, духовные центры) больше задействованы в процессе социальной услуги:

- 1) материальной
- 2) нематериальной
- 3) материальной и нематериальной

### **ТИПОВЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ**

1. Художественно-образное мышление как профессиональное мышление рекламиста

2. Цели и задачи креативной деятельности
3. Пять слагаемых креативности Энди Грина. «Пять I»
4. Креатив как творческий процесс
5. Виды УТП и их особенности
6. Основные этапы творческого процесса в создании рекламы

7. Творчество и основные элементы творческого процесса
8. Роль психических процессов в формировании рекламных образов
9. Ассоциации и архитипический символ в рекламе
10. Рекламный образ и приемы его создания
11. Драматургия в различных видах рекламы
12. Сценарий – основная форма драматургической организации рекламы
13. Тема, идея, проблема. Их сущность и содержание
14. Композиционное построение сценария различных рекламных форм
15. Авторский и сюжетный ход в рекламе
16. Особенности жанрового разнообразия в рекламе
17. Игра как творческая деятельность
18. Виды игр и игровые приемы в рекламе
19. Юмор в рекламе. Приемы создания смешного в рекламе
20. Метод мозговой атаки как метод активизации творческих идей
21. Креативные техники в рекламе
22. Профессиональные качества специалиста в области рекламы
23. Этические основы рекламного творчества

### **ТИПОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ЗАСЕДАНИЯ КРУГЛОГО СТОЛА**

1. Понятие сервиса.
2. Охарактеризуйте понятие «сервисная деятельность».
3. Охарактеризуйте современные научные подходы к понятиям «сервис» и «сервисная деятельность».
4. Проведите сравнительно-сопоставительный анализ понятий «товар», «продукт», «сервис», «услуга».
5. Охарактеризуйте концепцию сервиса К. Лавлока.
6. Дайте характеристику понятию «социокультурный сервис». Проведите сравнительный анализ данного понятия в российской и зарубежной практике.
7. Понятие технологии.
8. Охарактеризуйте основные исторические периоды появления термина «технология».
9. Охарактеризуйте все имеющиеся трактовки термина «технология».
10. Проведите сравнительно-сопоставительный анализ понятий «практическая технология», «научная технология», «теоретическая технология».
11. Охарактеризуйте понятия «информационно-коммуникационные технологии» и «технологии управления».
12. Проведите сравнительный анализ понятий «социальные технологии» и «сервисные технологии».
13. Дайте характеристику понятию «креативные технологии».
14. Охарактеризуйте особенности применения технологий в сфере современного сервиса.
15. Понятие творчества.
16. Творчество как когнитивная деятельность.
17. Творчество как социокультурное явление.
18. Психология творчества. Творчество как процесс.
19. Философия творчества. Взгляд на творчество и творческую личность в античной философии и в Средние века.
20. Философский взгляд на творчество в эпоху Возрождения.
21. Творчество в философии Нового времени.
22. Творчество в идеалистической философии и философии жизни. Творческая эволюция по А. Бергсону. Значение взглядов А. Бергсона в гендерном подходе к творчеству.

- 23 Творчество в философии экзистенциализма, прагматизма, неопозитивизма, марксизма.
- 24 Обоснуйте важность гендерного подхода в психологии творчества.
- 25 Понятие о задатках.
- 26 Характеристика одаренности.
- 27 Понятие об общих и специальных способностях.
- 28 Философские взгляды на гениальность и талантливость в различные эпохи: древнегреческая философия, новоевропейская философия. Гениальность в немецкой классической философии и неогуманизме рубежа XVIII–XIX вв. Понятие о гениальности в философии Канта, Гегеля, Шопенгауэра, Ницше, Карлейля.
- 29 Талантливость, гениальность и гендер.
- 30 Психологический взгляд на гениальность и талантливость.
- 31 Характеристика психологических особенностей творческой личности.
- 32 Определение пола.
- 33 Определение гендера.

### ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТОВ

1. Сущность процесса мышления.
2. Четыре базовые характеристики уровня тренированности, подготовленности ума к работе.
3. Эволюция технологий мышления.
4. Понятие страатагем.
5. Кризис классической логики.
6. Модели линейного и нелинейного мышления.
7. Отличие линейного и нелинейного мышления.
8. Понятие креативности.
9. Креативное мышление, мышление как комбинаторная игра.
10. Сущность эвристики и креативистики.
11. Теории творчества: научно-технического, художественного и т.п.
12. Сознание как сложная самоорганизующаяся (автопоэзная) система. 13. Креативность как социально-психологический феномен.
14. Структура креативного процесса. 1
5. Логика креативности.
16. Воображение - важнейшая составляющая часть творческого процесса.
17. Виды воображения, функции
18. Анализ существующих техник творчества.
19. Творческий процесс и его формы.
20. Методы интенсификации творческого процесса.
21. Примеры использования методов активного генерирования вариантов решения, их перебора и сравнения.
22. Примеры обобщения нестандартных приемов, доказавших свою эффективность в узкой области, распространения их на более широкий класс задач. 23. Примеры применения универсальных приемов разрешения противоречий; выявления закономерностей (законов) развития реальных систем определенного класса, и на их основе - предсказания дальнейшего хода эволюции систем.
24. Примеры обоснования методов разрешения возникающих противоречий и построения более эффективных "идеальных" систем.
25. Методы активизации перебора вариантов: примеры применения.
26. Метод фокальных объектов: примеры применения.
27. Морфологический анализ: примеры применения.
28. Мозговой штурм: примеры применения.
29. Метод контрольных вопросов: примеры применения.

30. Синектика: примеры применения.
31. Виды аналогий, применяемых в синектике.
32. Методы развития творческого воображения и фантазии.
33. Технология работы с подсознанием.
34. Недостатки творческого подхода и ошибки мышления.
35. Диагностика одаренности и креативности.
36. "Модель структуры интеллекта" Дж. Гилфорда.
37. "Таксономия" Блума.
38. Тест Е. Торренса (США) 3
9. Креативные тесты Вильямса.
40. Опросник "Диагностика личностной креативности" Е.Е. Туник.
41. Опросник креативности Джонсона.
42. Определение уровня креативности взрослой личности Н.Ф. Вишняковой.
43. Методика диагностики речемыслительной креативности.
44. Проективная методика диагностики дивергентного мышления Н.А. Батурина и Е.Л. Солдатовой.
45. "Метод креативного поля" Дианы Богоявленской.
46. Управление творческим процессом в организации.
47. Индивидуальный и коллективный творческий процесс.
48. Креативное мышление как объект управления.
49. Техника построения команд на основе сбалансированности ролей.
50. Формирование эффективных команд по Р. Белбину.
51. Системное управление креативностью (system managing creativity).
52. Схема эффективного мышления.
53. Требования к эффективным решениям проблем.
54. Анализ и прогноз развития проблемной ситуации.
55. Правила составления и анализа карт проблемной ситуации.
56. Формирование (постановка) проблем в проблемно-целевой области.
57. "Генерирующее" мышление как основа выработки альтернатив.
58. Методы индивидуальной выработки альтернатив.
59. Методы коллективной выработки альтернатив.
60. Общие правила организации творческого процесса.
61. Оценка вариантов решений, выбор оптимального (рационального) решения (системы решений).
62. Организация выполнения и реализация решения.
63. Разработка сценария коммуникативных взаимодействий при реализации решения.
64. Универсальные приемы разрешения противоречий.
65. Пример применения приема идеальной модели.
66. Пример применения приема промежуточного поля.
67. Пример применения приема инверсии.
68. Пример применения приема расширения пространства проблемы.
69. Пример применения приема изменения внутренней структуры.
70. Пример применения приема переноса.
71. Пример применения приема самоорганизации.
72. Пример применения приема динамизации.
73. Пример действия принципа объединяющей цели.
74. Пример действия принципа гармонии.
75. Пример действия принципа самоочищающегося движения.

## 5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – экзамен.

Оценивание студента на экзамене:

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к знаниям
91-100	отлично	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими - видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций
76-90	хорошо	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине
61-75	удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой

не более 61	неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.
-------------	---------------------	---

### Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Реклама и ее сущность, цели и задачи.
2. Классификация рекламы
3. Преимущества и недостатки рекламных средств.
4. История развития отечественной рекламы.
5. Отличие российской рекламы от зарубежной
6. Основные направления языкового манипулирования в рекламе
7. Средства и приемы рекламного стиля
8. Объекты наружной рекламы и информации, требования к ним.
9. Объекты печатной рекламы.
10. Требования предъявляемые к различным видам рекламы.
11. Место и роль рекламы в бизнесе.
12. Речевая структура.
13. Художественно – изобразительные средства рекламы.
14. Основные принципы композиции в рекламе.
15. Место рекламных агентств в рынке информации.
16. Основные блоки рекламных программ, разрабатываемых рекламными агентствами.
17. Direct mail- преимущества и недостатки.
18. Реклама с позиции «жизненного цикла» товара или услуги.
19. Основные факторы, влияющие на выбор вида рекламы.
20. Объекты аудиовизуальной рекламы.
21. Зависимость языка рекламы от менталитета получателя.
22. Жанры, используемые в рекламе.
23. Закон «Об авторском и смежном правах»
24. Федеральный закон «О рекламе»
25. Российский рекламный кодекс.
26. Основные методы определения ассигнований на рекламу.
27. Рекламный текст и его связь с эмоциями человека.
28. Основные технологии рекламной полиграфии: необходимые расчеты при выборе печатного издания.
29. Реклама в средствах массовой информации.
30. Роль выставок и ярмарок в рекламных технологиях.
31. Дизайнерские разработки и их роль в рекламе товаров или услуг.
32. Особенности влияния рекламы на российскую экономику.
33. Методика подготовки рекламного текста.
34. Международная реклама и ее роль в продвижении товаров и услуг.
35. Реклама как элемент СМК.
36. Объем рекламы в социально – культурном сервисе и туризме.
37. Использование архетипов при создании образа.
38. Критерии выбора рекламного агентства
39. Сейлз – промоушн: сущность, достоинства и недостатки.
40. Основные методы предтестирования и посттестирования рекламы.

41. Социально - экономическая сущность рекламы.
42. Правовые аспекты рекламной деятельности.
43. Рекламное обращение: его содержание, форма, композиция
44. Этапы разработки фирменного стиля: товарный знак, логотип, цветовая гамма.
45. Определение эффективности рекламной деятельности.
46. Композиция текстового обращения: идея, слоган, стилистические фигуры.
47. Медиапланирование - как часть процесса общего планирования РК.
48. Реклама и национальные стереотипы.
49. Компьютеризированная реклама и ее роль при изготовлении рекламной продукции.
50. Задачи решаемые рекламой на разной стадии развития рынков товаров и услуг.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

**а) основная литература**

Ткаченко Н.В. Креативная реклама. Технологии проектирования: учебное пособие [Электронный ресурс] / Н.В. Ткаченко, О.Н. Ткаченко. - М.: Юнити-Дана, 2012. - 337 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114422>

Гукова О.Н. Предпринимательство в сфере сервиса. - М.: Форум, 2014 - 176 с.(ПО)

Крутик А.Б. Предпринимательство в сфере сервиса. - М.: Академия, 2012

Лапуста М.Г. Предпринимательство. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.(ВО)

Технологии и методы оздоровительного сервиса / под ред. Е.А.Сигиды.-М.: Инфра-М, 2012

Ушакова Н.В. Имиджелогия.-М.: Дашков и К, 2013

**б) дополнительная литература**

Утемов В. В. Педагогика креативности: прикладной курс научного творчества : учеб. пособие / М. М. Зиновкина, П. М. Горев, В. В. Утемов .— Киров : АНОО "Межрегиональный центр инновационных технологий в образовании", 2013 <http://www.rucont.ru/efd/205110?cldren=0>

Арутюнова Н.Д. Образ, метафора, символ в контексте жизни и культуры // Филологические исследования памяти академика Г.В. Степанова. –М.-Л., 2011

Барт Р. Мифологии. –М., 2000

Бердяев Н.А. Философия свободы. Смысл творчества. –М., 2008

Викентьев И.Л. Приемы рекламы. – Новосибирск, 2004

Выготский Л.С. Психология искусства. –М., 2005

10 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

**а) полнотекстовые базы данных**

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

**б) Интернет-ресурсы**

1. Библиотека по культурологии [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.countries.ru/library.htm>

2. Учебно-методический проект [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://kulturoznanie.ru/>

3. Образовательные ресурсы интернета - Культурология [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.alleng.ru/edu/cultur.htm>

4. «Русская культура» (Информационно-аналитический публицистический портал) [Электронный ресурс]. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://www.rusculture.ru/>