

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Сервисная деятельность

Код модуля
1158783(1)

Модуль
Теория управления в сервисе

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Алабушева Наталия Сергеевна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	культурологии и дизайна
2	Булатова Анастасия Васильевна	кандидат философских наук, без ученого звания	Доцент	культурологии и дизайна
3	Некрасов Станислав Николаевич	доктор философских наук, профессор	Профессор	культурологии и дизайна

Согласовано:

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

Авторы:

- Алабушева Наталия Сергеевна, Старший преподаватель, культурологии и дизайна
- Булатова Анастасия Васильевна, Доцент, культурологии и дизайна
- Некрасов Станислав Николаевич, Профессор, культурологии и дизайна

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Сервисная деятельность

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен Курсовая работа	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Сервисная деятельность

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ОПК-1 -Способен анализировать и объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной деятельности на основе критериев научного знания с использованием различных методологических и теоретических подходов	Д-1 - Проявлять внимательность и усердие в поиске и применении теоретического знания З-1 - Характеризовать основные методологические и теоретические подходы, позволяющие объяснять природу явлений и процессов, протекающих в сфере профессиональной области П-1 - Самостоятельно, опираясь на теоретические и методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и	Домашняя работа Контрольная работа Курсовая работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	<p>процессов для решения задач в своей профессиональной области.</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области</p> <p>У-2 - Определять теоретические и методологические подходы для обоснованного объяснения природы, явлений и процессов в своей профессиональной области</p>	
<p>ОПК-5 -Способен к осуществлению внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с органами власти, коммерческими организациями и институтами гражданского общества, образовательными организациями, СМИ с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач</p>	<p>Д-1 - Проявлять целеустремленность, ответственность, стремление к выстраиванию партнерского взаимодействия</p> <p>З-1 - Изложить основные принципы и формы внутриорганизационного, межведомственного и межсекторного взаимодействия с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов для эффективного решения профессиональных задач</p> <p>З-2 - Характеризовать роль и механизм межведомственного взаимодействия и социального партнерства в достижении целей организации и решении профессиональных задач</p> <p>П-2 - Решать поставленные задачи, относящиеся к области профессиональной деятельности, опираясь на принципы и используя различные формы межведомственного взаимодействия и социального партнерства</p> <p>У-1 - Самостоятельно определять субъектов взаимодействия и социального партнерства с учетом</p>	<p>Домашняя работа Контрольная работа Курсовая работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен</p>

	<p>специфики профессиональной деятельности У-2 - Обосновать целесообразность выбора форм межведомственного взаимодействия и социального партнерства для решения профессиональных задач с учетом запросов клиентов, партнеров, других субъектов</p>	
<p>ОПК-3 -Способен выявлять, концептуализировать и предлагать обоснованные решения проблем в профессиональной деятельности на основе знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающие инновационным потенциалом</p>	<p>Д-1 - Проявлять аналитические умения З-1 - Изложить возможные способы решения проблем в профессиональной области деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом З-2 - Объяснить особенности и возможности применения основных научных теорий, концепций и подходов для обоснования решения проблем в профессиональной деятельности П-1 - Самостоятельно или работая в команде предлагать и обосновывать способы решения проблем в профессиональной деятельности, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе обладающих инновационным потенциалом У-1 - Самостоятельно определять способы решения проблем, значимых для профессиональной области, и обосновывать их, используя знания научных теорий, концепций, подходов, в том числе инновационных У-2 - Анализировать профессиональную область деятельности и выявлять присущие ей проблемы, их причины и суть, используя методологию научных теорий и концепций</p>	<p>Домашняя работа Контрольная работа Курсовая работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен</p>

<p>ОПК-4 -Способен выполнять свои профессиональные функции в организациях различного типа, осознанно соблюдая организационные политики и процедуры</p>	<p>Д-1 - Демонстрировать коммуникативные умения, умение эффективно работать в команде, лидерские качества З-1 - Изложить основные принципы функционирования организаций различного типа, распространённые в профессиональной области З-4 - Сделать обзор основных стратегий поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций П-1 - Самостоятельно или работая в команде, выработать стратегии поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций, с учетом политик и процедур профессиональной деятельности, характерных для организаций различного типа У-1 - Самостоятельно определять стратегии поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций, с учетом организационных политик и процедур в организациях различного типа</p>	<p>Домашняя работа Контрольная работа Курсовая работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен</p>
<p>ПК-2 -Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>З-2 - Основы организации и планирования и реализации деятельности предприятий сервиса У-1 - Определять цели и задачи, ресурсы и условия реализации производственной деятельности, проектов в сфере сервиса У-5 - Осуществлять экономическую и социальную экспертизу сервисной деятельности</p>	<p>Домашняя работа Контрольная работа Курсовая работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен</p>
<p>ПК-3 -Способен оказать требуемое качество процессов оказания услуг в</p>	<p>З-1 - Модели качества обслуживания; качественные показатели, критерии уровня качества, факторы,</p>	<p>Домашняя работа Контрольная работа Курсовая работа Лекции</p>

<p>избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>оказывающие на него влияние, этапы достижения качества на предприятиях сервиса 3-2 - Теоретические основы стандартизации и сертификации, принципов построения международных и отечественных стандартов используемые в сервисной деятельности П-2 - Владеть методами определения оптимального уровня обслуживания П-3 - Планировать и разрабатывать процесс обслуживания в соответствии с требованиями к качеству услуг (стандартами качества), требованиям к безопасности услуг У-1 - Проводить оценку качества процесса обслуживания в соответствии с требованиями к качеству услуг (стандартами качества) У-2 - Выбирать методики анализа качества для контроля удовлетворенности клиента предоставляемым обслуживанием</p>	<p>Практические/семинарские занятия Экзамен</p>
<p>ПК-8 -Способен к работе в контактной зоне с потребителем консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>Д-1 - Способность адаптироваться и работать с различными ситуациями, отдельными лицами и группами. Быть в состоянии быстро думать и не останавливаться перед неожиданностью Д-2 - Демонстрирует логическое и толерантное мышление, умение убеждать и достигать поставленных целей З-1 - Виды, специфику сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; структуру и теорию обслуживания с учетом природных и социальных факторов П-1 - Внедрять этические принципы и нормы, деловой</p>	<p>Домашняя работа Контрольная работа Курсовая работа Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен</p>

	<p>этикет в практику профессиональных отношений с потребителем</p> <p>П-2 - Применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в «контактной зоне» сервиса</p> <p>П-3 - Применять технологии работы с клиентами в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности</p> <p>У-2 - Обеспечивать планирование оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов</p>	
<p>ПК-14 -Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>З-1 - Назвать информационное обеспечение: приложения и программы в сфере управления проектами в сервисной деятельности</p> <p>З-4 - Знать специальное программное обеспечение, интернет-технологии; программные средства, позволяющие автоматизировать деятельность служб сервиса</p> <p>П-3 - Владеть практическими навыками, представления и защиты проекта с использованием программ презентаций</p> <p>У-1 - Выбрать информационное обеспечение: приложения и программы в сфере управления проектами в сервисной деятельности исходя из поставленных целей и имеющихся ресурсов</p>	<p>Домашняя работа</p> <p>Контрольная работа</p> <p>Курсовая работа</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Экзамен</p>

3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.5		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	1,8	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.5		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.5		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.5		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	1,12	40
<i>работа на занятии</i>	1,16	60
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям– нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– не предусмотрено		
3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям –не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – не предусмотрено		
4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям –не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Выбор темы, изучение источников, сбор материала	1,5	20
Изложение теоретического и практического материала, обоснование выводов по работе	1,10	50
Оформление работы	1,16	30
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– 0.5		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – 0.5		

4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)		
№	Содержание уровня	Шкала оценивания

п/п	выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Традиционная характеристика уровня		Качественная характеристика уровня
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля

5.1.1. Лекции

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

5.1.2. Практические/семинарские занятия

Примерный перечень тем

1. Сервисная деятельность как дисциплина и как сфера человеческой активности
2. Концепция постиндустриального общества. Сервизация экономики
3. Понятие потребности в сервисной деятельности
4. Поведение потребителя
5. Сегментирование рынка
6. Определение ценности услуги
7. Качество услуг: стандарты качества и основные модели оценки
8. Лояльность потребителя и персонала сервисной организации
9. Обслуживание как сервисная система
10. Контактная зона. Конфликты в сервисной деятельности
11. Жизненный цикл услуг
12. Планирование и разработка новой услуги

Примерные задания

Тема: Планирование и разработка новой услуги
Процесс разработки новой услуги

Процесс разработки новой услуги состоит из нескольких шагов, в которых отражена необходимая комбинация соблюдения формальностей, гибкости и необходимых для выхода на рынок этапов, чтобы повысить рейтинг новой услуги.

Описание проблемы
Формирование идеи
Определение концепции
Анализ и отбор
Разработка концепции
«Макет» и рабочая проверка
Рыночное тестирование
Формирование инфраструктуры
Представление на рынок
Проверка после представления

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Контрольная работа

Примерный перечень тем

1. Услуги в доиндустриальном, индустриальном и постиндустриальном обществе.
2. Поведение потребителя.
3. Сегментирование рынка.
4. Ценность услуги.

Примерные задания

Приведите примеры услуг, появившиеся в доиндустриальном, индустриальном или постиндустриальном обществе. Объясните их появление в связи с основными чертами данного общества.

Сравните положение, содержание и характер конкретного вида услуг в аграрном, индустриальном и постиндустриальном обществе.

Критика модели экономического человека.

Для чего нужно сегментирование? Какие виды сегментирования будут эффективны для конкретного сервисного предприятия и конкретной услуги? Почему?

Как повысить ценность посещения конкретного сервисного предприятия?

Опишите издержки при приобретении конкретной услуги.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Домашняя работа

Примерный перечень тем

1. Оценка качества услуг

Примерные задания

Составление анкеты для проведения оценки удовлетворенности потребителя и качества услуг.

Плюсы и минусы "макдональдизации" в сфере услуг.

"Эмоциональный труд" в сфере услуг: понятие, примеры, влияние на работника, влияние на ценность и качество услуг.

Оценка ситуации с точки зрения работы с претензиями потребителей.

Новая услуга: оценка потребности, перспектив и ресурсов для ее внедрения.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. Сервисная деятельность как наука: цели и задачи.
2. Понятия товара и услуги. Отличительные черты.
3. Особенности развития сервисной деятельности в доиндустриальном обществе.
4. Особенности развития сервисной деятельности в индустриальном обществе.
5. Особенности сервиса в постиндустриальном обществе.
6. Особенности развития сервисной деятельности в СССР и современной России.
7. Основные подходы к осуществлению сервиса.
8. Понятие «контактная зона» в сервисе.
9. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса
10. Маркетинг. Понятие и его роль в сервисной деятельности.
11. Этико-психологические особенности взаимодействия с потребителем.
12. Виды сервиса по времени его осуществления. Фирменный сервис.
13. Деление "контактной зоны" на виды: пассивная и активная.
14. Функции и уровни активности "контактной зоны".
15. Эстетическая культура: техническая эстетика и дизайн; эстетика внешнего оформления интерьера предприятия сервиса и рабочих мест обслуживающего персонала; внешний облик работника.
16. Типы потребителей (клиентов) и взаимодействие с ними.
17. Понятие конфликта. Способы разрешения конфликта в сервисной деятельности.
18. Правовые аспекты сервисной деятельности.
19. Перспективные направления развития сферы сервиса в современной России.
20. Информационный сервис. Роль сетевой экономики в сервисе.
21. Методы прогнозирования в области сервисной деятельности
22. Основные методы предоставления услуг.
23. Формы обслуживания. Понятие, виды форм обслуживания.

24. Общие положения качества обслуживания.
 25. Модель качества услуг.
 26. Общероссийские стандарты качества.
 27. Ответственность продавца перед потребителем.
 28. Жизненный цикл услуг. Основные определения и понятия, основные этапы.
 29. Новые технологии в сфере услуг.
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.3.2. Курсовая работа

Примерный перечень тем

1. Исследование сервисной деятельности на примере предприятия общественного питания
2. Исследование сервисной деятельности на примере предприятия индустрии красоты
3. Исследование сервисной деятельности на примере предприятия, оказывающего медицинские услуги
4. Исследование сервисной деятельности на примере интернет-магазина
5. Исследование сервисной деятельности на примере образовательного центра
6. Исследование сервисной деятельности на примере предприятия, оказывающего транспортные услуги
7. Исследование сервисной деятельности на примере предприятия сферы гостеприимства
8. Исследование сервисной деятельности на примере предприятия сферы культуры

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-8	3-1	Практические/семинарские занятия