

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Сервисная деятельность

Код модуля
1157661(1)

Модуль
Теория управления в сервисе

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Овчаренко Диана Анатольевна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	сервиса и оздоровительных технологий

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Овчаренко Диана Анатольевна, Старший преподаватель, сервиса и оздоровительных технологий

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Сервисная деятельность

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	5	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Домашняя работа	4
		Реферат	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 процессов для решения задач в	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Домашняя работа № 3 Домашняя работа № 4 Лекции Практические/семинарские занятия Реферат Экзамен

	<p>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-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</p> <p>З-3 - Перечислить нормативные документы, содержащие требования к выполнению работником своих профессиональных функций</p> <p>З-4 - Сделать обзор основных стратегий поведения в ситуациях, связанных с выполнением профессиональных функций</p> <p>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</p> <p>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 № 1</p> <p>Домашняя работа № 2</p> <p>Домашняя работа № 3</p> <p>Домашняя работа № 4</p> <p>Лекции</p> <p>Практические/семинарские занятия</p> <p>Реферат</p> <p>Экзамен</p>

ПК-3 -Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (Сервис в индустрии спорта и рекреации)	З-1 - Воспроизводит категорийный аппарат избранной сферы профессиональной деятельности У-2 - Проводит мониторинг состояния современных видов сервисной деятельности в бизнесе	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Домашняя работа № 3 Домашняя работа № 4 Лекции Практические/семинарские занятия Реферат Экзамен
ПК-7 -Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (Сервис в индустрии спорта и рекреации)	З-1 - Использует технологии организации процесса сервиса с соблюдением требований безопасности П-1 - Осуществляет консультирование потребителя сервисных услуг У-1 - Применяет нормы и правила охраны труда и техники безопасности при обслуживании	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Домашняя работа № 3 Домашняя работа № 4 Лекции Практические/семинарские занятия Реферат Экзамен

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 – 0.60		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>реферат</i>	2,13	60
<i>защита реферата</i>	2,12	40
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.60		
Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.40		
2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.40		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах

<i>домашняя работа</i>	2,4	20
<i>домашняя работа</i>	2,6	20
<i>домашняя работа</i>	2,8	20
<i>домашняя работа</i>	2,10	20
<i>активность на занятии</i>	2,11	20
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– 1.00		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям–нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– 0.00		
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
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

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).

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).

Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням

Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)				
№ п/п	Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)	Шкала оценивания		
		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,	Неудовлетворительно	Не зачтено	Недостаточный (Н)

	имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	(менее 40 баллов)		
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. Услуга
2. Сервис
3. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности
4. Развитие сервисной деятельности в мире
5. Развитие сервисной деятельности в России
6. Тенденции развития сервисной деятельности
7. Услуги сферы бытового обслуживания населения
8. Туристские услуги
9. Услуги общественного питания
10. Услуги средств размещения

Примерные задания

Тест

№ п/п Задание

1 Сервис как вид экономической деятельности является:

- 1) является первичным сектором экономики
- 2) является вторичным сектором экономики
- 3) является третичным сектором экономики

2 21 век-век тотального сервиса. Это положительное или отрицательное социальное явление

- 1) это параметр социального прогресса
- 2) это, скорее, негативный феномен

3 Сервис-это

- 1) оказание услуги
- 2) процесс обслуживания
- 3) это совокупность данных позиций

4 Услуга-это

- 1) действие, приносящее пользу другому
- 2) это само дело, сама помощь

3)услуга-это то. что производится здесь и сейчас

5 Существует такая классификация услуг. Что здесь лишнее

1)распределительные

2)производственные

3)профессиональные

4)потребительские

5)общественные

6)государственные

6 Существует такая классификация услуг. Что здесь лишнее

1)осязаемые услуги, направленные на тело человека

2) осязаемые услуги, направленные на другие физические тела

3)неосязаемые услуги, направленные на сознание человека

4) неосязаемые услуги, направленные на другие неосязаемые объекты

5)осязаемые услуг, направленные на нематериальные объекты

7 Отличия услуги от товара. Что лишнее

1)неосязаемость

2)несохраняемость

3)неотделимость от производителя

4)непостоянство качества

5)протяженность во времени

8 ОКУН-это

1)общероссийский классификатор

2)общемировой классификатор

9 Контактная зона-это

1)место, где происходит процесс обслуживания

2)место встречи клиента с производителем продукта

10 Основные признаки сферы услуг в доиндустриальном обществе. Что лишнее

1)личная зависимость от потребителя услуги(хозяина)

2)деформация личности того. кто оказывает услугу

3)личное достоинство домашней прислуги

11 Основные признаки сферы услуг в индустриальном обществе. Что лишнее

1)обезличенные отношения производителя и потребителя услуги

2)возникает техническое оснащения сферы услуг

3)резкое сокращение класса домашней прислуги

12 Основные признаки сферы услуг в индустриальном обществе. Что лишнее

1)обезличенные отношения производителя и потребителя услуги

2)возникает техническое оснащения сферы услуг

3)резкое сокращение класса домашней прислуги

13 Какие системы ценностей влияют на потребительское поведение. Что лишнее

1)ценности .ориентированные на другого

2)ценности .ориентированные на среду

3)ценности. ориентированные на себя

4)ценности . ориентированные на физический мир

14 Стандарты обслуживания

1)обязательно содержат миссию и правила корпоративной этики

2)необязательно содержат указанные пункты.

15 Стандарты обслуживания-это

1)набор регламентов, касающихся линейного персонала

2)набор регламентов, касающихся всех сотрудников

LMS-платформа

1. не предусмотрено

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

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

Базовый

5.2.1. Домашняя работа № 1

Примерный перечень тем

1. 1. Услуга как специфический продукт 2. Ценность услуги 3. Организация обслуживания потребителя: 4. Модель обслуживания потребителей 5. Факторы, влияющие на обслуживание потребителя 6. Формы и методы обслуживания

Примерные задания

Написать эссе на тему:"Организация обслуживания потребителя"

LMS-платформа

1. не предусмотрено

5.2.2. Домашняя работа № 2

Примерный перечень тем

1. 1. Основные принципы, функции и задачи сервиса 2. Понятия и сущность качества услуг 3. Модель качества услуг 4. Показатели качества услуг

Примерные задания

Написать эссе на тему:"Модель качества услуг"

LMS-платформа

1. не предусмотрено

5.2.3. Домашняя работа № 3

Примерный перечень тем

1. 1. Психологические аспекты сервиса 2. Общение и взаимодействие с клиентами 3. Конфликты при сервисном обслуживании 4. Работа с жалобами клиентов

Примерные задания

Написать эссе на тему:" Психологические аспекты сервиса"

LMS-платформа

1. не предусмотрено

5.2.4. Домашняя работа № 4

Примерный перечень тем

1. 1. Культура сервиса и культура обслуживания 2. Роль интерьера в культуре обслуживания 3. Гостеприимство как важнейший элемент качественного обслуживания

Примерные задания

Написать эссе на тему: " Культура сервиса и культура обслуживания".

LMS-платформа

1. не предусмотрено

5.2.5. Реферат

Примерный перечень тем

1. 1.Предложения рынка услуг индустрии красоты. 2.Предложения рынка услуг индустрии спорта. 3.Предложения рынка услуг индустрии развлечений. 4.Предложения рынка услуг букмекерских контор. 5.Предложения рынка услуг шоу-бизнеса. 6.Предложения рынка услуг оздоровления. 7.Предложения рынка SPA-услуг. 8.Предложения рынка транспортных услуг. 9.Предложения рынка услуг торговли. 10.Предложения рынка банковских услуг. 11.Предложения рынка юридических услуг. 12.Предложения рынка распределительных услуг. 13.Предложения рынка образовательных услуг. 14.Услуг рекламы. 15.Услуги имиджмейкеров. 16.Услуги музеев. 17.Услуги библиотек. 18.Услуги связи. 19.Информационные услуги. 20.Услуги выставок и ярмарок. 21.Социальные услуги и социальное обслуживание населения.

2. 1.Сервисная деятельность в античные времена. 2.Сервисная деятельность в Европе средних веков. 3.Сервисная деятельность в эпоху Возрождения. 4.Сервисная деятельность в капиталистическом обществе. 5.Сервисная деятельность в современном мире (на примере государств США, Западной Европы, Восточной Европы, Юго-Восточной Азии, Ближнего Востока, стран СНГ). 6.6. Тенденции развития сервисной деятельности в мире (на примере государств США, Западной Европы, Восточной Европы, Юго-Восточной Азии, Ближнего Востока, стран СНГ). 7.Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности. 8.Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги. 9.Развитие сервисной деятельности в России в доиндустриальную эпоху. 10.Развитие сервисной деятельности в СССР. 11.Сервисная деятельность в современной России. 12.Тенденции развития сервисной деятельности в России.

3. 1.Индустрия гостеприимства и основные тенденции её развития. 2.Концепции предприятия индустрии гостеприимства. 3.Типы современных гостиниц. 4.Хостелы. 5.Санаторно-курортные предприятия и их услуги (на примере лидеров отрасли). 6.Кейтеринг. 7.Индустрия туризма и основные тенденции её развития. 8.Виды туризма (деловой, событийный, экологический, культурно-познавательный, пляжный, паломнический, инсентив-туризм и др.). 9.Экскурсионная деятельность.

Примерные задания

Структура реферата

Титульный лист.

Содержание.

Введение.

Основная часть (2-3 раздела).

Выводы.

Список литературы.

Приложения.

Подробнее: <https://zaochnik.ru/blog/kak-pravilno-oformit-referat-po-gostu/>

Чтобы сделать правильное оформление реферата по ГОСТу в 2022 году, изучите следующие стандарты:

ГОСТ 7.32-2001 «Отчёт о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления»;

ГОСТ 2.105-95 «Общие требования к текстовым документам».

Подробнее: <https://zaochnik.ru/blog/kak-pravilno-oformit-referat-po-gostu/>

LMS-платформа

1. не предусмотрено

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

5.3.1. Экзамен

Список примерных вопросов

1. 1.1. Услуга. Её сходство с товаром. Отличия услуги от товара. Сложности продавцов и покупателей услуг. 2. Услуга. Качество услуги. 3. Классификация услуг по функциональной направленности. 4. Классификация услуг по отраслевому признаку. 5. Социальные услуги и социальное обслуживание населения. Клиенты социальных служб. 6. Сервис. Культура сервиса. 7. Сервисная деятельность. Природа и характер сервисной деятельности. 8. Особенности сферы сервиса. 9. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. 10. Контактная зона. Требования к оформлению. 11. Жалобная книга и работа с ней. 12. Технологические процессы в контактной зоне сервисного предприятия. 13. Требования к работникам контактной зоны. 14. Предприятия сферы услуги и их классификация. 15. Регулирование сервисной деятельности на федеральном и региональном уровнях. 16. Стандарты обслуживания. 17. Сервис как вид деятельности в доиндустриальном обществе. 18. Основные характеристики сервиса в индустриальном обществе. 19. Этапы развития сервисной деятельности в России. 20. Особенности сервисной деятельности в современной России. 21. Наиболее востребованные виды услуг в современной России. 22. Основные тенденции развития сервиса в постиндустриальном обществе. 23. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности. 24. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги. 25. Сфера бытового обслуживания населения и её услуги. 26. Туризм как отрасль экономики. Функции туризма. 27. Индустрия туризма. 28. Турпродукт. Туроператорская и турагентская деятельность. 29. Виды туризма. 30. Экскурсионная деятельность. 31. Услуги предприятий общественного питания. 32. Классификация предприятий общественного питания. 33. Кейтеринг. 34. Требования к персоналу предприятий общественного питания. 35. Гостиница. Гостиничная деятельность и её показатели. 36. Специализированные гостиницы. 37. Услуги гостиниц и иных средств размещения. 38. Типология гостиниц.

LMS-платформа

1. не предусмотрено

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	ОПК-1	3-1	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Домашняя работа № 3 Домашняя работа № 4 Лекции Практические/семинарские занятия Реферат Экзамен
			ОПК-4	3-3	