

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**
Теория организации обслуживания

Код модуля
1158235

Модуль
Сервисная деятельность

Екатеринбург

Оценочные материалы составлены автором(ами):

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Ученая степень, ученое звание	Должность	Подразделение
1	Томилова Светлана Васильевна	кандидат педагогических наук, доцент	Доцент	управления в сфере физической культуры и спорта
2	Харитоновна Елена Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	управления в сфере физической культуры и спорта

Согласовано:

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

Авторы:

- Томилова Светлана Васильевна, Доцент, управления в сфере физической культуры и спорта
- Харитоновна Елена Владимировна, Старший преподаватель, управления в сфере физической культуры и спорта

1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Теория организации обслуживания

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Зачет	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Реферат	1
		Дискуссия	1
		Кейс-анализ	1

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Теория организации обслуживания

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	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	Дискуссия Зачет Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия

теоретических подходов	методологические подходы, составить на основе критериев научных знаний характеристики явлений и процессов для решения задач в своей профессиональной области. У-1 - Самостоятельно определять основные характеристики явлений и процессов на основе критериев научных знаний, используя основные теоретические и методологические подходы в своей профессиональной области	
ПК-5 -Способен взаимодействовать с потребителями и заинтересованными сторонам	З-1 - Идентифицировать значимые коммуникационные сигналы, поступающие от потребителей З-3 - Соотносить ценности аудитории и гостиничной организации для установления взаимосвязей П-1 - Разрабатывать модели взаимодействия с целевыми аудиториями У-2 - Оценивать положение компании на рынке и варианты ее развития	Зачет Кейс-анализ Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Реферат

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 – 0.6		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>реферат</i>	3,8	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.4		
Промежуточная аттестация по лекциям – зачет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.6		

2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа</i>	3,5	50
<i>дискуссия</i>	3,12	25
<i>кейс-анализ</i>	3,14	25
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
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).

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)				
№ 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, 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. Обозначьте влияние природы сервиса на организацию обслуживания.
2. Как предприятие может уменьшить изменчивость качества предлагаемых услуг?
3. Структура, содержание, функции и дисфункции сервиса – подтвердите примерами из практики
4. Сервисная организация как система: система доставки, физическое окружение. Роль других покупателей в процессе сервиса.
5. Как организационная структура влияет на организацию обслуживания, под которым понимаем взаимодействие сотрудников различных подразделений предприятия, обеспеченных необходимыми ресурсами?
6. В чем Вы видите влияние организационной структуры предприятия сервисной сферы на внутреннюю среду?
7. Насколько, на Ваш взгляд, выбранная структура организации, позволяет рационально разделить и специализировать труд персонала по согласованности основных и дополнительных услуг, формировать каналы отношений и связей внутри коллектива, а также работников с гостями, позволяет определить задачи и обязанности каждого работника и взаимоотношения между ними?
8. Предложите свои варианты ликвидации разрывов качества во взаимодействии сотрудников разных структурных звеньев исполнительного органа предприятия сервисной сферы.
9. Какие службы отеля (ресторана, выставочного центра, парка развлечений, зоопарка, проч. – по выбору студента) относят к контактными, а работа каких служб сосредоточена в зоне подсобного сервисного пространства предприятия?
10. Какие гостиничные службы сосредоточены на производстве гостиничного (ресторанного, выставочного, проч.) продукта, а какие - на его реализации?

11. Какие факторы определяют специфику организацию процесса обслуживания: место, время, образ действия.

12. Охарактеризуйте назначение, принципы гарантии в сервисной деятельности, приведите примеры для аргументации своей точки зрения.

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. Дайте определение контактной зоны в структуре сервисного пространства предприятия ресторанного (гостиничного, выставочного, санаторно-курортного, проч.) бизнеса.

2. Раскройте актуальные тенденции в организации контактной зоны предприятия сервисного сектора.

3. Представьте характеристику точек соприкосновения гостя и сотрудника в сфере обслуживания (выбор сервисной ситуации – за студентом).

4. Охарактеризуйте структуру и содержание продукта, который создается и реализуется в контактной зоне основного сервисного пространства.

5. Приведите примеры организации эффективной речевой коммуникации в сфере ресторанного (гостиничного, выставочного, санаторно-курортного, проч.) сервиса.

6. Раскройте особенности гостеприимства как «секретного» элемента обслуживания во взаимосвязи производственной основы предприятия и гуманитарных технологий в процессе взаимодействия участников сервиса.

7. Охарактеризуйте специфические аспекты покупки услуг. Поведение потребителя и модель принятия решения клиента о покупке услуги. Типы клиентов.

8. Выделите этапы взаимодействия участников сервисной деятельности.

9. Определение проблемных зон в культуре обслуживания,

10. Социально-культурные ресурсы сервиса.

11. Характеристика содержания, процесса и результата культуры сервиса.

12. Особенности трудовой деятельности работников в сфере обслуживания.

13. Культура общения в сервисе.

Примерные задания

Письменное домашнее задание («контрольная работа») представляет собой письменно изложенные результаты самостоятельного изучения студентами отдельных тем и разделов дисциплины. Контрольная работа состоит из двух блоков заданий: теоретического и практического. Теоретический блок предполагает сжатое изложение (реферирование) студентом материалов учебника, а также письменные ответы на вопросы преподавателя с использованием изученных теоретических положений. Практическая часть содержит несколько заданий, ситуативных задач, для решения которых требуется применить аналитические или творческие способности студента.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.2. Реферат

Примерный перечень тем

1. Организация процесса обслуживания в системе сервис-менеджмента организации
2. Порядок оказания услуг и условия обслуживания в сервисной организации
3. Организация взаимодействия между службами контактной и неконтактной зоны сервисного предприятия
4. Технологии клиенториентации в сервисной организации
5. Совершенствование этапов технологического цикла обслуживания клиента
6. Структура производственного процесса и процесса оказания услуг.
7. Длительность производственного процесса и время оказания услуги
8. Методы организации выполнения услуг.
9. Варианты формирования сервисного пакета.
10. Обслуживание и его воздействие на процесс формирования потребностей.
11. Понятие «контактной и неконтактной зоны». Точки контакта
12. Показатели качества услуг в контактной зоне сервисной организации.
13. Новые услуги и технологии обслуживания
14. Новые формы обслуживания потребителей услуг
15. Оценка эффекта от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях сервисной сферы

Примерные задания

При разработке проекта необходимо заполнить следующие разделы:

1. Название проекта
2. Краткое описание (По сути, это текстовая презентация проекта, отражающая основную идею проекта, целевую аудиторию, содержание проекта и наиболее значимые ожидаемые результаты)
3. Дата начала и окончания проекта
4. Обоснование значимости реализации проекта. Следует описать проблемы целевой группы, которые планируется решить в рамках проекта: Каких людей касается проблема? В чём заключается проблема? Важно описать, что сейчас не устраивает конкретную целевую группу и каковы причины существования этой проблемы.
5. Целевая аудитория, на которую направлен проект (указать одну или несколько целевых групп — людей, на решение или смягчение проблемы которых направлен проект. Целевая группа должна быть обозначена максимально конкретно. Важно включить в формулировку всё, что будет точнее её описывать, например, B2C - возраст, социальное положение, интересы, др. B2B – сотрудники какой службы, какой профессионально-статусной позиции в организации.
6. Цель проекта Цель связана с целевой группой, направлена на решение или смягчение актуальной проблемы этой группы и достижима к моменту завершения проекта. Достижение цели можно будет измерить количественными и качественными показателями. У проекта одна цель, которую возможно достичь, решив несколько задач. Следует избегать общих фраз, формулировка должна быть максимально конкретной.

7. Задачи проекта Следует перечислить только те задачи, которые будут способствовать достижению цели проекта. Важно обеспечить логическую связь между задачами и причинами проблем целевых групп. Как правило, задачами проекта являются шаги по устранению выявленных причин.

8. Количественные результаты проекта Рекомендуется использовать собственные формулировки, связанные с целевыми группами и выявленной социальной проблемой. Следует указать количество людей, которые ощутят положительные изменения по итогам реализации проекта.

9. Качественные результаты проекта Нужно ответить на вопрос «Что и как изменится у представителей целевой группы после реализации мероприятий проекта?». Важно продумать способы подтверждения достижения качественных результатов.

10. Календарный план проекта - План подготовки и реализации проекта.

Следует перечислить все мероприятия в рамках проекта, которые запланированы для выполнения каждой из поставленных задач и достижения цели проекта.

В каждом мероприятии должны быть:

- Содержание и место проведения — подробная информация о том, что именно будет происходить, для какой целевой группы это предназначено, а также сведения о том, где конкретно будет проведено мероприятие.

- Время проведения — в какой конкретно временной период будет проходить мероприятие. Не рекомендуется указывать в качестве времени проведения мероприятия «в течение всего проекта».

- Ожидаемый результат — это ответы на вопросы «Что будет сделано? Сколько?», «Что изменится? Как?», «Запланировано ли участие представителей целевых групп и в каком количестве?».

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.3. Дискуссия

Примерный перечень тем

1. Современные задачи изучения государственного регулирования в сфере обслуживания как основы управления деятельностью предприятий сервисной сферы.

2. Раскройте значение законодательства в сфере обслуживания: обязанности и ответственность предпринимателя по отношению к клиенту.

3. Закон «О защите прав потребителей» - основа нормативной документации обслуживанию населения. Основные понятия, используемые в законе, круг правоотношений, регулируемых законом.

4. Охарактеризуйте направленность ГОСТов в сервисной деятельности; правил обслуживания населения на предприятиях сервиса РФ.

Примерные задания

Круглый стол проводится по учебному дискуссионному материалу учебного курса. Во время работы на круглом столе студент должен продемонстрировать: знание материала лекционного курса, знание источников, умение применять полученные знания к конкретным ситуациям.

LMS-платформа – не предусмотрена

5.2.4. Кейс-анализ

Примерный перечень тем

1. Процессы сервисной деятельности
2. Структурные составляющие процессов обслуживания
3. Сравнительный анализ различных форм организации обслуживания

Примерные задания

Пример кейс - задания: Парк отдыха «6 ходов» расположен в крупном городе на юге Франции. Парк существует более 80 лет и широко известен благодаря своему уникальному лабиринту, представляющему сложную систему тропинок, огороженных живой изгородью из бука, общей протяженностью 800 метров. Кроме лабиринта, отеля, в парке имеются площадки для игр и небольшой зоопарк. Парк открыт для посетителей с марта по октябрь. Основную часть посетителей «6 ходов» составляют люди, живущие неподалеку. Они посещают парк преимущественно летом. До «6 ходов» очень удобно добираться на общественном транспорте, остановка транспорта расположена на расстоянии 500 м от входа. Недалеко от парка расположена бесплатная автостоянка на 250 машин. У владельцев парка есть планы превратить «6 ходов» в парк удовольствий, отказавшись от игровых площадок. Это означает преимущественную ориентацию на более взрослых или пожилых посетителей, которые хотели бы просто наслаждаться красотой садов в английском, японском стиле, садов камней и т. д. Для поддержания жизнеспособности парку следует выделять больше средств на коммуникации. «Ведь мы же говорим о сфере услуг, в которой продукция существенно более сложна, чем обычные товары»- заметил эксперт маркетинговых коммуникаций в бизнесе. Вопросы:

1. Почему продукция в сфере услуг более сложна, чем обычные товары?
2. Как вы могли бы описать услуги, которые предлагают подобные парки? Мы помним 4 свойства услуги: неосязаемость, несохраняемость, неотделимость источника от объекта, изменяемость по качествам. Как эти характеристики применимы к парку «6 ходов»?
3. Как, на Ваш взгляд, необходимо выстраивать коммуникации с целевой аудиторией?
4. Какие структурные составляющие можно выделить при характеристике процессов паркового обслуживания?

1. Выберите любой процесс сервисной деятельности, в котором Вы принимали участие либо как потребитель, либо как сотрудник сервисной организации – с учетом Вашего опыта. Охарактеризуйте процесс с точки зрения признаков обслуживающей деятельности по содержанию работ: жесткий, мягкий, прямой, косвенный. Оцените его сильные и слабые стороны процесса (5 критериев преимуществ и недостатков установите сами). Представьте этапы обслуживания с точки зрения критерия времени его осуществления: предпродажный сервис, обслуживание во время продажи, постпродажный сервис.

2. Выберите 2 хорошо знакомых Вам предприятия сервисной сферы: одно – с системой самообслуживания, другое – с прилавочным способом сервиса. Вспомните собственный опыт приобретения услуг с помощью сети Интернет. Подготовьте сравнительный анализ разных форм организации обслуживания по плану:

1. сходства и отличия организации традиционного сервиса и самообслуживания;
2. характеристика субъектов сервиса;

3. выбор критериев преимуществ и недостатков традиционного сервиса и самообслуживания;
4. оценка сильных и слабых сторон процесса самообслуживания и традиционного прилавочного сервиса;
5. оценка сильных и слабых сторон процесса обслуживания с помощью сети Интернет и традиционного прилавочного сервиса;
6. приведите 4 примера известных Вам прогрессивных форм обслуживания.

LMS-платформа – не предусмотрена

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

5.3.1. Зачет

Список примерных вопросов

1. Обслуживание как бизнес-процесс сервисной организации: определение, структура, модели
 2. Организация процесса обслуживания как функция сервис-менеджмента
 3. Эффективное взаимодействие с потребителем услуг (управляемые условия, документационное обеспечение, показатели эффективности)
 4. Порядок оказания услуг и условия обслуживания в сервисной организации
 5. Понятие «контактной и неконтактной зоны». Точки контакта онлайн и оффлайн сервисного пространства
 6. Организация взаимодействия между службами контактной и неконтактной зоны сервисного предприятия
 7. Этапы технологического цикла процесса обслуживания клиента.
 8. Технологии клиенториентации в сервисной организации
 9. Структура производственного процесса и системы операций процесса обслуживания в контактной зоне.
 10. Длительность производственного процесса и время оказания услуги
 11. Методы организации выполнения услуг.
 12. Варианты формирования сервисного пакета.
 13. Обслуживание и его воздействие на процесс формирования потребностей.
 14. Показатели качества услуг в контактной зоне сервисной организации.
 15. Новые услуги, технологии и формы обслуживания потребителей
 16. Оценка эффекта от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях сервисной сферы
 17. Технологии персонализации сервисного продукта
 18. Профессиональная компетентность сотрудников, занятых оказанием услуг
- LMS-платформа – не предусмотрена

5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной	Вид воспитательной	Технология воспитательной	Компетенция	Результаты	Контрольно-оценочные
----------------------------	--------------------	---------------------------	-------------	------------	----------------------

деятельности	деятельности	деятельности		обучения	мероприятия
Формирование социально-значимых ценностей	общение в социальных сетях и электронной почте в системах «студент-преподаватель», «группа студентов-преподаватель», «студент-студент», «студент-группа студентов»	Технология повышения коммуникативной компетентности	ПК-5	П-1	Дискуссия Зачет Кейс-анализ Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Реферат