

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
Организация обслуживания

**Код модуля**  
1145477(1)

**Модуль**  
Технологии взаимодействия с потребителями  
туристского продукта

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Бугрова Надежда Владимировна	без ученой степени, без ученого звания	Старший преподаватель	социально-культурного сервиса и туризма

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

Е.С. Комарова

**Авторы:**

- Бугрова Надежда Владимировна, Старший преподаватель, социально-культурного сервиса и туризма

**1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Организация обслуживания**

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

**2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Организация 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
ПК-5 -Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	З-1 - Перечисляет основные нормативно-правовые акты, действующие в выбранной сфере профессиональной деятельности П-1 - Владеет опытом анализа и интерпретации ситуаций профессиональной деятельности с точки зрения действующего законодательства У-1 - Анализирует и интерпретирует ситуации профессиональной деятельности с точки зрения действующего законодательства У-2 - Планирует профессиональную деятельность с учетом	Контрольная работа № 1 Контрольная работа № 2 Контрольная работа № 3 Контрольная работа № 4 Лекции Практические/семинарские занятия Экзамен

	существующих законодательных норм	
ПК-6 -Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании норм и правил охраны труда и техники безопасности	<p>З-1 - Перечисляет основные принципы обеспечения безопасности обслуживания потребителей</p> <p>З-3 - Перечисляет актуальные для выбранной сферы профессиональной деятельности нормы, обеспечивающие безопасность потребителей</p> <p>П-2 - Владеет опытом консультирования потребителей продуктов и услуг о необходимости соблюдения требований и правил, обеспечивающих их безопасность</p> <p>У-1 - Проектирует продукты и услуги с учётом существующих требований к безопасности обслуживания потребителей</p> <p>У-2 - Информировывает потребителей продуктов и услуг о необходимости соблюдения требований и правил, обеспечивающих их безопасность</p>	<p>Контрольная работа № 1</p> <p>Контрольная работа № 2</p> <p>Контрольная работа № 3</p> <p>Контрольная работа № 4</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

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.50</b>		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа 1</i>	3,4	50
<i>контрольная работа 2</i>	3,8	50
<b>Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.50</b>		
<b>Промежуточная аттестация по лекциям – экзамен</b>		
<b>Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.50</b>		

<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.50</b>		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>контрольная работа 3</i>	3,12	50
<i>контрольная работа 4</i>	3,16	50
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям– <b>1.00</b>		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям– <b>нет</b> Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям– <b>не предусмотрено</b>		
<b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий –не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям - <b>не предусмотрено</b>		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – <b>нет</b> Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – <b>не предусмотрено</b>		
<b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий –не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям - <b>не предусмотрено</b>		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям – <b>нет</b> Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – <b>не предусмотрено</b>		

### 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– <b>не предусмотрено</b>		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – <b>не предусмотрено</b>		

## 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**

<b>Результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам</b>
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**

<b>Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)</b>				
<b>№ п/п</b>	<b>Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)</b>	<b>Шкала оценивания</b>		
		<b>Традиционная характеристика уровня</b>		<b>Качественная характеристика уровня</b>
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. Типология потребителей

Примерные задания

Семинар по теме «Типология потребителей». Студенты должны прочитать статью «Потребитель 2020: 11 типов и стратегии привлечения» по итогам исследования компании Euromonitor International, а также подготовить информационную справку о компании Euromonitor International.

Вопросы для обсуждения статьи во время занятия:

1. Какие критерии лежат в основе приведенной типологии потребителей?

2. В чем практическая значимость данной типологии потребителей услуг?

3. Определите, к какому типу потребителей по преобладающей компоненте характера вы относите себя.

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 № 1

Примерный перечень тем

1. Основные понятия курса. Классификация услуг

Примерные задания

Контрольная работа проводится в форме теста.

Примерные вопросы:

1. Деятельность исполнителя при контакте с потребителем называется:

- А) сфера обслуживания;
- Б) обслуживание потребителя;
- В) предоставление услуги;
- Г) оценивание потребителя.

2. Место предоставления услуг, где работник взаимодействует с потребителем, называется:

- А) торговый зал;
- Б) контактная зона;
- В) салон услуг;
- Г) ателье.

3. Наиболее общее значение понятия сервис:

- А) система гарантий потребителю;
- Б) обслуживание покупателя;
- В) предоставление разного рода услуг;
- Г) производство услуг.

4. Обеспечение свободы выбора товаров и услуг – это:

- А) принцип;
- Б) объект;
- В) предмет;
- Г) тема;
- Д) ведущая идея современности.

5. Одно из отличий услуги от товара состоит в:

- А) более высокой стоимости;
- Б) совмещении производства и потребления;
- В) необходимости различий в упаковке;
- Г) концентрации технических возможностей.

6. Услуга носит:

- А) нематериальный характер;
- Б) материальный характер;
- В) идеальный характер.

7. Строительные услуги – это услуги:

- А) производственные;
- Б) распределительные;
- В) потребительские;
- Г) социальные.

8. Разновидность потребностей, связанных с поддержанием нормальной жизнедеятельности потребителя, относят к потребностям:

- А) спортивным;
- Б) платным;
- В) физиологическим;
- Г) социально-культурным.

9. Разновидность услуг, связанных с удовлетворением духовных, интеллектуальных потребностей, называют услугами:



- А) материальными;
- Б) нравственными;
- В) морально-этическими;
- Г) социально-культурными.

10. Определенный класс услуг выделяется по признаку:

- А) энергичности;
- Б) осязаемости;
- В) универсальности;
- Г) отзывчивости.

LMS-платформа – не предусмотрена

### **5.2.2. Контрольная работа № 2**

Примерный перечень тем

1. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания. Личная продажа. Стадии личной продажи. Конфликты в процессе обслуживания и их разрешение

Примерные задания

Контрольная работа проводится в форме теста.

Примерные вопросы:

1. Представление (показ) услуги потребителю в процессе продажи с целью ознакомления – это:

- а) объединение;
- б) презентация;
- в) восхваление;
- г) реклама;
- д) продвижение.

2. Общение работника сервисной организации с потребителем, завершающееся оплатой услуги, – это:

- а) непосредственная;
- б) субъективная;
- в) объективная;
- г) собственная;
- д) личная продажа.

3. Сбыт услуг в случае личного контакта работника сервиса с потребителем приобретает:

- а) непредсказуемый;
- б) партнерский;
- в) благожелательный;
- г) индивидуальный;
- д) особый характер.

4. Важным шагом на пути к успешной продаже является преодоление возможных:

- а) отказов;
- б) претензий;
- в) возражений;
- г) жалоб;
- д) недоумений потребителя.

5. На стадии преодоления возможных возражений продавец услуги выступает:
- а) оппонентом;
  - б) противником;
  - в) другом;
  - г) консультантом;
  - д) благожелателем потребителя.
6. Совокупность характеристик, определяющих способность услуги удовлетворять потребности клиента, — это:
- а) свойство услуги;
  - б) показатель стоимости;
  - в) качество услуги;
  - г) комплектность;
  - д) параметры услуги.
7. Гарантийный и послегарантийный сервис характерен для предоставления услуг:
- а) социально-культурных;
  - б) туристских;
  - в) материальных;
  - г) срочных;
  - д) дорогостоящих.
8. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания — это:
- а) поиск понимания;
  - б) призыв к совести;
  - в) «выпускание пара»;
  - г) жалоба;
  - д) акт отчаяния.
9. Противостоящие стороны в конфликте именуют:
- а) враги;
  - б) оппоненты;
  - в) неприятели;
  - г) претензионисты;
  - д) антагонисты.
10. Решающее значение для появления на рынке новой услуги имеет:
- а) изменение общественных потребностей;
  - б) технический прогресс;
  - в) деятельность организатора-предпринимателя;
  - г) новые технологии;
  - д) тяга людей к новизне.

LMS-платформа – не предусмотрена

### 5.2.3. Контрольная работа № 3

Примерный перечень тем

1. Типология потребителей. Факторы, влияющие на поведение потребителей

Примерные задания

На основе предложенного деления покупателей по их отношению к новым товарам, поставляемым на рынок, следует продумать и описать потребительские свойства указанных в таблице товаров, которые будут определяющими для совершения покупки каждой категорией покупателей.

*Моделирование поведения разных категорий потребителей в зависимости от их отношения к новым товарам*

Категория покупателей	Характеристика покупателя	Белье	Небьющаяся посуда	Миксеры	Замороженные овощи
<u>Суперноваторы</u>	Склонны к риску и эксперименту				
Новаторы	Менее склонны к риску, более осторожны в покупках				
Обыкновенное	Основательны, стараются не рисковать				
Консерваторы	Противоречивы, не одобряют новшеств, подражают обыкновенным				
<u>Суперконсерваторы</u>	Принципиально против любых изменений, приверженность привычкам				

LMS-платформа – не предусмотрена

#### 5.2.4. Контрольная работа № 4

Примерный перечень тем

1. Методы анализа качества обслуживания

Примерные задания

В рамках контрольной работы необходимо написать эссе на тему «Качество жизни населения на примере Екатеринбурга»

Эссе – это краткое свободное прозаическое сочинение, которое выражает личное мнение автора по заданной теме.

Структура эссе в виде схемы выглядит следующим образом:

1. Вступление
2. Основная часть:
  - тезис, аргументы
  - тезис, аргументы
  - тезис, аргументы
3. Заключение

Введение включает в себя суть и обоснование заданной темы. На этом этапе необходимо сформулировать вопрос, на который будет найден ответ в ходе написания эссе. Кроме того, важно определить актуальность темы и термины, необходимые для ее раскрытия.

Ответ на поставленный вопрос излагается в основной части эссе. Эта часть содержит анализ имеющихся данных и аргументацию точки зрения автора. Каждый абзац эссе должен содержать лишь одну законченную мысль. Студенческое эссе предполагает не менее трех аргументированных тезисов.

Аргументы – это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых. При написании эссе рекомендуется приводить два аргумента в пользу каждого тезиса.

Заключение эссе подразумевает суммирование уже сделанных выводов, подведение общих итогов.

Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы.

Тема эссе: «Качество жизни населения на примере Екатеринбурга»

Система обслуживания, сохраняющая основу жизнедеятельности – обмен ценностями, баланс интересов и устойчивость отношений, имеет большое значение в процессе преодоления сложных ситуаций. Таким образом, система обслуживания определяет организационные факторы в повышении качества жизни. Обслуживание, включающее в себя выбор товара и услуг, оперативность действия создает устойчивость социально-культурных отношений. Обслуживание индивида, групп населения приобретает характер реального гуманизма, а компоненты обслуживания перерастают в сервисную деятельность.

Нужно охарактеризовать уровень качества жизни города не только с точки зрения благосостояния населения, а комплексно, включая социальный статус, экологическую комфортность, транспортное обеспечение, безопасность, организацию уличного пространства, состояние здоровья населения города, культурную и духовную составляющие.

Во время выполнения задания приветствуется как использование учебной литературы, статистических данных и электронных ресурсов, так и собственный опыт проживания в городе.

LMS-платформа – не предусмотрена

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

#### **5.3.1. Экзамен**

Список примерных вопросов

1. Основные понятия курса: обслуживание, сервис, сервисная деятельность, потребность, услуга. Отличие услуги как товара
2. Классификация услуг
3. Предприятия сферы сервиса. Основные понятия. Классификация предприятий.
4. Показатели эффективности предприятия
5. Репутация, имидж предприятия
6. Персонал сервисной организации. Управленческий персонал: руководители, специалисты и технические специалисты

7. Личностный потенциал сотрудника: психофизический, трудовой, творческий
  8. Мотивация персонала
  9. Типология потребителей
  10. Факторы, влияющие на поведение потребителей
  11. Этапы взаимодействия с потребителем в процессе обслуживания
  12. Закон о защите прав потребителей (ст. 27–31, ст. 18, ст. 21)
  13. Личная продажа. Стадии личной продажи
  14. Конфликты в процессе обслуживания и их разрешение
  15. Методы анализа качества обслуживания
  16. Социально-экономические предпосылки возникновения и история развития сферы услуг
- LMS-платформа – не предусмотрена

#### 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	профориентационная деятельность	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-5	3-1	Практические/семинарские занятия