

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кислова Наталья Николаевна
Должность: Проректор по УМ и качеству образования
Дата подписания: 26.03.2024 13:06:55
Уникальный программный ключ:
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления сервисных технологий и экономического образования

Утверждаю

Проректор по учебно-методической
работе и качеству образования

 Н.Н. Кислова

Кадиленко Анастасия Николаевна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
«Сервисная деятельность»

Направление подготовки:

43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация выпускника

Бакалавр

С изменениями:

протокол заседания ученого совета СГСПУ №1 от 31.08.2023 г.

Рассмотрено

Протокол № 1 от 25.08.2020

Заседания кафедры управления, сервисных
технологий и экономического образования

Одобрено

Начальник Управления
образовательных программ

 Н.А. Доманина

Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисная деятельность» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514; (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 июня 2017 г., регистрационный № 47236), с изменениями, внесенными приказами Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 27 мая 2021 г., регистрационный № 63650) и от 8 февраля 2021 г. № 83 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 марта 2021 г., регистрационный № 62739), основной профессиональной образовательной программой по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль): «Информационный сервис» с учетом требований профессиональных стандартов 06.013 «Специалист по информационным ресурсам», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 июля 2022 г. № 420н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22 августа 2022 г., регистрационный № 69714); 07.010 «Специалист по дистанционному информационно-справочному обслуживанию», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 марта 2018 г. № 163н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 4 апреля 2018 г., регистрационный № 50628); 40.053 «Специалист по организации постпродажного обслуживания и сервиса», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 октября 2014 г. № 864н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 24 ноября 2014 г., регистрационный № 34867).

Цель ФОС для промежуточной аттестации – установление уровня сформированности компетенций УК-5, ПК-7.

Задачи ФОС для промежуточной аттестации - контроль качества и уровня достижения результатов обучения по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

Компетенция	Индикатор	Результаты обучения
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп	Знает: особенности сервисной деятельности в Российской Федерации и за рубежом; историю развития сервиса; основные тенденции состояния и развития рынка услуг в Российской Федерации; зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности.
	УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Владет: технологией проектирования сервисной деятельности на основе результатов изучения особенностей клиентов.
ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-7.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Знает: понятие «услуга», классификацию услуг, свойства услуг; понятие и сущность сервисной деятельности, виды сервисной деятельности; сущность клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; понятия «сервис продаж», «сервис сопровождения», и «внутренний сервис». Умеет: обосновать выбор услуги с учётом потребностей клиента.
	ПК-7.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	Знает: формы и методы организации обслуживания; показатели эффективности сервисной деятельности организации; составляющие элементы качества обслуживания клиентов; характеристику основных составляющих контактной зоны; правила обслуживания потребителей в контактной зоне, особенности организации контактной зоны на предприятиях сервиса в зависимости от вида и типа услуг. Умеет: работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; в модельной ситуации дать консультацию по предоставляемой услуге.
	ПК-7.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	Умеет: формулировать требования к составляющим контактной зоны (физическим условиям, коммуникативной компетентности персонала, профессионализму персонала); формулировать направления совершенствования сервисной деятельности организации в модельной ситуации.

		Владеет: технологией проектирования контактной зоны на предприятии сервиса.
--	--	---

Требование к процедуре оценки:

Помещение: компьютерный класс

Оборудование: компьютер, клавиатура, периферийные устройства

Инструменты: канцелярские принадлежности

Расходные материалы: бумага

Доступ к дополнительным справочным материалам: запрещен (для тестовых заданий), доступ к базам данных, информационно-справочным и поисковым системам (для практических работ).

Нормы времени: 20 минут (на тестовые задания); 2 академических часа (на выполнение каждого практического задания); 4 академических часа (на выполнение кейса).

Проверяемые компетенции (из ОПОП во):

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Проверяемые индикаторы достижения компетенций:

УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп

ПК-7.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

Проверяемые результаты обучения:

Знает: особенности сервисной деятельности в Российской Федерации и за рубежом; историю развития сервиса; основные тенденции состояния и развития рынка услуг в Российской Федерации; зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности; понятие «услуга», классификацию услуг, свойства услуг; понятие и сущность сервисной деятельности, виды сервисной деятельности; сущность клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; понятия «сервис продаж», «сервис сопровождения», и «внутренний сервис».

Тип (форма) задания: тестовые задания закрытого типа

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Тестовые задания

1. Какое утверждение неверно:

а) Буквенные коды в ОКВЭД 2 не несут самостоятельной кодовой нагрузки и значения, т.к. шестизначное цифровое кодовое обозначение является уникальным для классификатора в целом;

б) Рассматривая сервисную деятельность как специфический труд, необходимо учитывать характер удовлетворения потребностей и модель потребления, которые определяются структурными факторами исторически конкретного общества;

в) Сервисная деятельность – это научная отрасль и учебная дисциплина, изучающая сущность, закономерности возникновения и функционирования сферы сервиса как области человеческой деятельности и относительно самостоятельной части экономической жизни общества;

г) По числу людей, занятых в сфере сервиса, и размерам вклада в национальный доход сервисные направления деятельности в развитых странах не только вышли на уровень материального производства, но и превзошли его.

2. Услуги, оказываемые населению, можно подразделить на:

а) социально-культурные, нематериальные и смешанные;

б) материальные, нематериальные и смешанные;

в) материальные и нематериальные;

г) материальные, социально-культурные и дополнительные.

3. Соглашение между потребителем и исполнителем услуги, в соответствии с которым исполнитель услуг принимает на себя обязательства оказать услугу:

а) договор оказания (предоставления) услуг;

б) заказ на услугу;

в) твердая оферта;

г) свободная оферта.

4. С какой даты приказом Росстандарта отменено действие ОКВЭД, ОКДП, ОКПД, ОКУН и ОКП?

а) с 1 января 2014 г.;

б) с 1 января 2015 г.;

в) с 1 января 2016 г.;

г) с 1 января 2017 г.

5. По сравнению с ОКВЭД, в ОКВЭД 2 количество разделов:

а) увеличилось;

б) уменьшилось;

в) осталось неизменным.

6. Рекреационные услуги по функциональной направленности относятся к:

а) услугам, ориентированным на производство;

б) услугам, ориентированным на общество;

- с) услугам, ориентированным на домашнее хозяйство;
- д) услугам личного характера.

7. Объектами классификации в ОКВЭД 2 являются:

- а) товары;
- б) услуги;
- с) товары и услуги;
- д) виды экономической деятельности.

8. В широком смысле слова сервис – это:

а) целенаправленный социальный процесс взаимодействия субъекта и объекта в ходе производства, распространения и потребления благ.

б) предоставление услуг, обслуживание людей в различных сферах повседневной жизни на основе платежеспособного спроса.

с) Действие, приносящее пользу, оказывающее помощь.

9. Что не относится к принципам современного сервиса:

- а) Комфортность для потребителя;
- б) Комплексность сервисного обслуживания;
- с) Информационное обеспечение потребителя и производителя;
- д) Приватность в межличностных контактах;
- е) Адекватность технического уровня сервисного обслуживания современным требованиям;
- ф) Все вышеперечисленное.

10. Верно ли утверждение: «Расцвет искусства в период Возрождения (1300-1700 гг.) показал, насколько важны для общества в целом и для конкретного человека в частности удовлетворение неосозаемых потребностей, связанных не с потреблением материальных благ, но с обладанием благами нематериальными»:

- а) верно;
- б) неверно.

Ключ:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
b	b	b	d	a	d	d	a	d	a

Критерии оценки задания:

оценка 5 баллов («отлично») – 9-10 правильных ответов;

оценка 4 балла («хорошо») – 7-8 правильных ответов;

оценка 3 балла («удовлетворительно») – 5-6 правильных ответов;

оценка («неудовлетворительно») – менее 5 правильных ответов.

Проверяемые компетенции (из ОПОП ВО):

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Проверяемые индикаторы достижения компетенций:

УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп

ПК-7.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

Проверяемые результаты обучения:

Знает: особенности сервисной деятельности в Российской Федерации и за рубежом; историю развития сервиса; основные тенденции состояния и развития рынка услуг в Российской Федерации; зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности; понятие «услуга», классификацию услуг, свойства услуг; понятие и сущность сервисной деятельности, виды сервисной деятельности; сущность клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; понятия «сервис продаж», «сервис сопровождения», и «внутренний сервис».

Умеет: обосновать выбор услуги с учётом потребностей клиента.

Тип (форма) задания: практическое задание

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Пример 1.

1) задание на воспроизведение: на изложение теоретического вопроса (оцениваются: полнота (3 балла), наличие примеров (3 балла); максимальное количество баллов - 6)

Пример задания:

Напишите развернутый ответ по теме «Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны»

Критерии оценки:

Критерий	Баллы	
полнота	изложен полностью	изложен преимущественно
	3 балла	2 балла
примеры	3 примера иллюстрируют теоретические закономерности	2 примера иллюстрирует теоретические закономерности

	3 балла	2 балла
--	---------	---------

Перечень тем для воспроизведения:

1. Сфера сервиса: основные понятия
2. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки её развития
3. Организационные основы сервисной деятельности
4. Типы и виды сервисной деятельности
5. Состояние потребительского рынка услуг
6. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей
7. Классификация потребностей в услугах и в сервисном обслуживании

2) задание на понимание: на владение понятиями (установление взаимосвязи между понятиями); максимальное количество баллов – 9.

Пример задания:

Раскройте взаимосвязь понятий «сервис», «сервисная деятельность», «культура сервисной деятельности».

Критерии оценки:

1. Дано полное определение 1-го понятия – 1 балл.
- Показана взаимосвязь между 2-мя понятиями – 2 балла.

Понятия:

«сервис», «сервис продаж», «сфера сервиса», «сервисная деятельность», «культура сервисной деятельности», «услуга», «обслуживание», «предоставление услуги», «заказ на услугу», «индустрия сферы сервиса», «инфраструктура сферы сервиса», «сервис сопровождения», «внутренний сервис», «личностный потенциал сотрудника сервисной организации», «социальная группа», «потребители», «организация сервиса»

Пример 2:

1) задание на воспроизведение: на изложение теоретического вопроса (оцениваются: полнота (3 балла), наличие примеров (3 балла); максимальное количество баллов - 6)

Пример задания:

Напишите развернутый ответ по теме «Классификация услуг: материальные услуги и их характеристика»

Критерии оценки:

Критерий	Баллы	
	полнота	изложен полностью 3 балла
примеры	3 примера иллюстрируют теоретические положения	2 примера иллюстрирует теоретические положения
	3 балла	2 балла

Перечень тем для воспроизведения:

1. Классификация видов услуг
2. Виды и формы сервисной деятельности
3. Характеристика основных видов сервисных услуг
4. Материальные услуги
5. Социально-культурные услуги
6. Качество сервисных услуг
7. Показатели эффективности сервисной деятельности в организации

2) задание на понимание; максимальное количество баллов – 9.

Пример задания:

«На примере конкретной потребности клиента организации (на выбор) обоснуйте выбор услуги и дайте консультацию по услуге».

Критерии оценки:

1. Приведённая организация относится к сфере сервиса – 1 балл.
2. Описана конкретная потребность клиента – 2 балла.
3. Услуга подобрана в соответствии с потребностью клиента – 2 балла.
4. Определен вид услуги – 1 балл.
5. Дана подробная/краткая характеристика услуги в соответствии с видом – 2 балла/1 балл.

Рекомендации клиенту последовательны – 1 балл.

Пример 3:

1) задание на воспроизведение: на изложение теоретического вопроса (оцениваются: полнота (3 балла), наличие примеров (3 балла); максимальное количество баллов - 6)

Пример задания:

Напишите развернутый ответ по теме: «Качество сервисной деятельности»

Критерии оценки:

Критерий	Баллы	
	полнота	изложен полностью 3 балла
примеры	3 примера иллюстрируют теоретические положения	2 примера иллюстрирует теоретические положения
	3 балла	2 балла

Понятия:

«личная продажа», «презентация услуг», «контактная зона», «сервисное взаимодействие», «стереотипизация», «факторы удовлетворенности/неудовлетворенности предоставлением услуги», «качество услуги (обслуживания)», «свойство услуги (обслуживания)», «показатель качества услуги (обслуживания)», «качество исполнения услуги», «качество результата услуги», «время обслуживания», «срок исполнения услуги», «показатели эффективности сервисной деятельности», «формы обслуживания»

2) задание на понимание: максимальное количество баллов - 9.

Пример задания: «На примере консультационной услуги охарактеризуйте её показатели качества и возможности его определения».

Критерии оценки:

1. Приведены характеристики услуги, соответствующие консультации – 1 балл.
2. Дано определение качества консультационной услуги – 1 балл.
3. Перечислены показатели качества, соответствующие консультационной услуге – 1 балл.
4. Сформулированы критерии, по которым можно оценить показатели качества – 3 балла.
5. Предложен инструмент оценки качества консультационной услуги и описана его форма в соответствии с заявленными критериями – 3 балла.

Проверяемые компетенции (из ОПОП ВО):

УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Проверяемые индикаторы достижения компетенций:

УК-5.3. Умеет толерантно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

ПК-7.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений

ПК-7.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений

Проверяемые результаты обучения:

Знает: формы и методы организации обслуживания; показатели эффективности сервисной деятельности организации; составляющие элементы качества обслуживания клиентов; характеристику основных составляющих контактной зоны; правила обслуживания потребителей в контактной зоне, особенности организации контактной зоны на предприятиях сервиса в зависимости от вида и типа услуг.

Умеет: работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; в модельной ситуации дать консультацию по предоставляемой услуге; формулировать требования к составляющим контактной зоны (физическим условиям, коммуникативной компетентности персонала, профессионализму персонала); формулировать направления совершенствования сервисной деятельности организации в модельной ситуации.

Владеет: технологией проектирования сервисной деятельности на основе результатов изучения особенностей клиентов; технологией проектирования контактной зоны на предприятии сервиса.

Тип (форма) задания: кейс

1. Спроектируйте сервисную деятельность на основе результатов изучения особенностей клиентов (на примере организации сферы услуг)

Критерии оценки	Баллы
описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • размера и вида (ов) деятельности организации; • основных характеристик услуг организации; • целевой группы клиентов (пола, возраста, дохода и иных значимых характеристик); • результатов изучения особенностей целевой группы (этнокультурных, религиозных, исторических и т.д.) 	10
обосновывает необходимость проектирования сервисной деятельности в соответствии с особенностями клиентов	10
обосновывает, исходя из ситуации: <ul style="list-style-type: none"> • факторы, определяющие потребительское поведение исходя из особенностей целевой группы; • характеристики услуги с учетом факторов, определяющих потребительское поведение; • результаты учета факторов в выборе методов и форм обслуживания; • результаты учета факторов в определении правил обслуживания клиентов; 	20
дает оценку (прогноз) результативности действий по проектированию сервисной деятельности на основе результатов изучения особенностей клиентов в приведенной ситуации	5

2. Разработайте программу консультирования потребителя в процессе сервисного взаимодействия (на примере организации сферы услуг)

Критерии оценки	Баллы
описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • вида(ов) деятельности организации; 	10

<ul style="list-style-type: none"> • услуг организации, в том числе услуг консультирования; • целевой группы клиентов (пола, возраста, дохода и иных значимых характеристик); 	
обосновывает необходимость разработки программы консультирования потребителя в процессе сервисного взаимодействия	10
обосновывает действия по каждому из перечисленных направлений, приводя примеры этих действий или объясняя их взаимосвязь: <ul style="list-style-type: none"> • фиксация цели консультирования для выбранной ситуации; • выбор формы консультирования; • определение этапов консультирования; • определение методов консультирования; • определение правил консультирования; 	20
дает оценку (прогноз) результативности действий по разработке программы консультирования потребителя в приведенной ситуации	5

3. Проектирует контактную зону на предприятиях сервиса

Критерии оценки	Баллы
описывает конкретную ситуацию с указанием: <ul style="list-style-type: none"> • размера и вида(ов) деятельности организации; • основных характеристик услуг организации; • целевой группы клиентов (пола, возраста, дохода и иных значимых характеристик); • персонала организации, реализующего обслуживание клиентов; • архитектурно-планировочных решений организации; 	10
обосновывает необходимость проектирования контактной зоны на предприятии сервиса	10
обосновывает, исходя из ситуации: <ul style="list-style-type: none"> • тип контактной зоны, адекватный услугам организации и ситуации; • показатели контактной зоны; • этапы организации контактной зоны; • алгоритм сервисного поведения персонала контактной зоны; 	20
дает оценку (прогноз) результативности действий по проектированию контактной зоны в приведенной ситуации	5

Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Выполненные задания оцениваются по шкале:

55%-69% верно выполненных заданий – «удовлетворительно»;

70%-85% верно выполненных заданий – «хорошо»;

86%-100% верно выполненных заданий – «отлично».