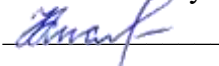


МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Кислова Наталья Николаевна  
Должность: Проректор по УМ и качеству образования  
Дата подписания: 26.03.2024 13:04:41  
Уникальный программный ключ:  
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

Утверждаю  
Проректор по учебно-методической  
работе и качеству образования  
 Н.Н. Кислова

Гуреева Екатерина Геннадьевна


ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
«Диагностика и оценка потребителей услуг»

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 27.08.2019  
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 «Диагностика и оценка потребителей услуг» 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 части компетенций:

Компетенция	Индикатор
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде
	УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности
	УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.

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

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде)

УК-3.1 (Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде)

Результат обучения:

Умеет: оценивать способность работать в команде; определять уровень толерантности.

УК-3.2 (Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности)

Результат обучения:

Знает: особенности поведения различных групп потребителей.

УК-3.4 (Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата)

Результат обучения:

Знает: классические этапы продажи услуги (приём, выявление проблем, презентация услуги, продажа и последующий контакт с потребителем).

ОПК-3 (Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности)

ОПК-3.1 (Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий)

Результат обучения:

Знает: требования к организации и условиям проведения социально-психологических исследований; методики, критерии, надежность, валидность тестовых процедур; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя.

Умеет: анализировать современные инструменты психодиагностики, возможность их использования в практике сервисной деятельности; составить и оформить бланк анкеты исследования потребителей; в учебной ситуации подбирать диагностические методы оценки психологических особенностей личности потребителя; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя.

Владеет: приёмами изучения личности потребителя; методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя.

Требования к процедуре оценки:

Помещение: особых требований нет.

Оборудование: особых требований нет.

Инструменты: особых требований нет.

Расходные материалы: бумага и канцелярские принадлежности для письменных ответов.

Доступ к дополнительным справочным материалам: не требуется.

Нормы времени: 4 академических часа.

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде)

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

УК-3.1 (Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде)

Результат обучения:

Умеет: оценивать способность работать в команде; определять уровень толерантности.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Вам необходимо провести диагностику уровня толерантности участников группы. Воспользуйтесь существующими тестами и предложите наиболее подходящий для выполнения задания.

Критерии оценки:

- тест соответствует назначению – 3 балла.
- количество заданий адекватно предмету оценки – 3 балла;
- содержание заданий позволяет оценить уровень толерантности – 3 балла;
- оформление теста соответствует требованиям, предъявляемым к тестам в психологическом исследовании – 3

балла.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Вам необходимо провести диагностику способности индивида к работе в команде. Воспользуйтесь существующими тестами и предложите наиболее подходящий для выполнения задания.

Критерии оценки:

- тест соответствует назначению – 3 балла.
- количество заданий адекватно предмету оценки – 3 балла;
- содержание заданий позволяет оценить уровень толерантности – 3 балла;
- оформление теста соответствует требованиям, предъявляемым к тестам в психологическом исследовании – 3

балла.

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде)

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

УК-3.2 (Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности)

Результат обучения:

Знает: особенности поведения различных групп потребителей.

Тип (форма) задания: ситуационные профессиональные вопросы.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

На примере выбранной Вами классификации потребителей охарактеризуйте особенности поведения потребителей.

Критерии оценки:

1. Перечислены типы потребителей, представлено их краткое описание в рамках выбранной классификации – 2 балла.
2. Подробно описано поведение каждого из типа потребителей – 2 балла.

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде)

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

УК-3.4 (Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата)

Результат обучения:

Знает: классические этапы продажи услуги (приём, выявление проблем, презентация услуги, продажа и последующий контакт с потребителем).

Тип (форма) задания: ситуационные профессиональные вопросы.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Охарактеризуйте этапы продажи услуги (приём, выявление проблем, презентация услуги, продажа и последующий контакт с потребителем) с точки зрения взаимодействия продавца и покупателя.

Критерии оценки:

1. Описание этапов продажи услуги подробное и соответствует этим этапам – 2 балла.
2. Приведено описание поведение потребителя, соответствующее этапам продажи услуги – 2 балла.
3. Приведено описание поведения продавца, соответствующее этапам продажи услуги – 2 балла.

Проверяемая компетенция (из опоп во):

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

Результат обучения:

Знает: требования к организации и условиям проведения социально-психологических исследований; методики, критерии, надежность, валидность тестовых процедур; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя.

Умеет: анализировать современные инструменты психодиагностики, возможность их использования в практике сервисной деятельности; составить и оформить бланк анкеты исследования потребителей; в учебной ситуации подбирать диагностические методы оценки психологических особенностей личности потребителя; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя.

Владеет: приёмами изучения личности потребителя; методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя.

#### вариант 1

1. Кто являлся родоначальником научного изучения индивидуальных различий и предложил инструмент для их измерения (тесты)?

- а) Д. Кеттел;
- б) Ф. Гальтон;
- в) А. Бине;
- г) В. Штерн.

2. С чьим именем связано развитие группового тестирования?

- а) А. Отис;
- б) Л. Термен;
- в) А. Бине;
- г) В. Штерн.

3. С чем была связана критика психологического тестирования в 70-е гг. XX в.?

- а) на основе тестов осуществлялась сегрегация детей;
- б) во многих тестах отсутствовала валидность;
- в) интерпретация результатов тестирования лишала возможности получить образование;
- г) все ответы верны.

4. Возрождение психодиагностики в СССР связано с именем:

- а) Б.Г. Ананьева;
- б) Л.С. Выготского;
- в) А.Н. Леонтьева;
- г) Б.Ф. Ломова.

5. Эмоциональная окрашенность записей в протоколе психологического исследования относится к:

- а) ошибка наблюдения;
- б) ошибка регистрации;
- в) инструментальная ошибка;
- г) ошибка атрибуции.

6. Расположите этапы психодиагностического процесса в правильной последовательности:

- а) вынесение решений;
- б) интерпретация;
- в) сбор данных в соответствии с задачей исследования;
- г) переработка результатов исследования.

7. Психологический тест может быть охарактеризован как эффективный в том случае, если он удовлетворяет условиям:

- а) использования шкалы интервалов;
- б) надежности;
- в) валидности;
- г) все ответы верны.

8. Спецификация теста – это:
- определение количества заданий;
  - апробация теста;
  - оформление заданий;
  - анализ заданий.

9. Чего следует избегать при формулировании заданий теста?
- общих формулировок;
  - терминов, выражающих чувства;
  - слов «часто», «редко» и т.д.
  - все ответы верны.

10. Что должна содержать инструкция теста?
- интерпретацию результатов;
  - указание как выбирать и отмечать ответ;
  - название теста;
  - задания теста.

11. Пилотажное исследование – это:
- апробация теста среди своих коллег для последующей корректировки заданий;
  - обычное тестирование;
  - выполнение теста лицами, которые имеют сходные особенности с теми, для тестирования которых тест предназначен;
  - тестирование исследователем самого себя.

12. Расположите этапы конструирования теста в правильной последовательности:
- пилотажное исследование;
  - определение теста и выбор метода шкалирования;
  - генерирование заданий для теста;
  - стандартизация теста.

Ключ:

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
б	а	г	а	б	в,г,б,а	г	а	г	б	в	б,в,а,г

Каждый верный ответ оценивается в 1 балл.

вариант 2

1. Какие тесты, по мнению А. Бине, в большей степени, показывают индивидуальные различия между людьми?
- на способность к суждению;
  - на память;
  - на воображение;
  - все ответы верны.

2. Тест тематической проекции стал первым...
- тестом измерения интеллекта;
  - тестом оценки мотивации;
  - проективным тестом;
  - тестом в истории психодиагностики.

3. Основные исследования Л. Торндайка были сосредоточены в области:
- исследование мотивации;
  - управление конфликтами;
  - исследование способностей;
  - исследования потребностей.

4. Ансамбль стандартизированных, стимулирующих определенную форму активности личности, часто ограниченных во времени выполнения заданий, результаты которых поддаются количественной и качественной оценке и позволяют установить индивидуально-психологические особенности личности – это:
- анкета;
  - интервью;
  - тест;
  - опросник-анкета;
  - личностный опросник.

5. Ошибка, основанная на переоценке диагностического значения первичной информации – это:

- а) ошибка регистрации;
- б) эффект «первого впечатления»;
- в) ошибка атрибуции;
- г) ошибка ложной причины.

6. Особые требования предъявляемые к работе с компьютеризированными тестами связаны с...

- а) риском получения неточных данных;
- б) возможностью психотравмирующего воздействия на психику;
- в) сложность соблюдения требований этики;
- г) все ответы верны.

7. Стратегия конструирования теста, основанная на теоретических представлениях о личности, её структуре и функционировании называется:

- а) дедуктивной;
- б) индуктивной;
- в) экстернальной;
- г) конструктивной.

8. Какие требования предъявляются к формулировке заданий?

- а) в каждом задании может быть только один вопрос;
- б) каждое задание должно быть сформулировано предельно ясно и просто;
- в) варианты ответов должны быть простыми и понятными;
- г) все ответы верны.

9. Выберите рекомендации, справедливые для оформления теста:

- а) нумеруется каждое задание;
- б) варианты ответов на вопросы идут отдельно после всех заданий;
- в) если используется более, чем один типа заданий, то одинаковые задания группируются вместе;
- г) опросник должен иметь эстетически привлекательный вид;

10. Если с помощью теста получают одни и те же результаты, то его считают:

- а) надёжным;
- б) валидным;
- в) стандартизированным;
- г) оптимальным.

11. В практике сервисной деятельности инструментарий психодиагностики можно использовать для:

- а) экспресс-диагностики свойств клиента;
- б) тестирования клиентов;
- в) пилотажного исследования на клиентах сервисной организации;
- г) все ответы верны.

12. Сформированность каких черт важных для работника сервисной организации можно выявить с помощью опросника Р. Кеттела?

- эмоциональная стабильность
- сознательность
- самостоятельность
- самоконтроль, сильная воля
- адекватная самооценка

Ключ:

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
г	в	в	в	б	г	а	г	а,в,г	а	а	

Каждый верный ответ оценивается в 1 балл.

вариант 3

1. С какого времени психодиагностика выступала как самостоятельная наука?

- а) с XVII в.;
- б) с XVIII в.;
- в) с XIX в.;
- г) с XX в.

2. Факторные опросники впервые появляются в...:

- а) 20-е гг. XX в.;
- б) 30-е гг. XX в.;

- в) 40-е гг. XX в.;
- г) 50-е гг. XX в.

3. Первая психологическая лаборатория в России была открыта:

- а) И.П. Павловым;
- б) В.М. Бехтеревым;
- в) Н.П. Бехтеревой;
- г) Б.Г. Ананьевым.

4. Информация по тесту должна включать:

- а) детальное описание содержания измерительного инструмента;
- б) сведения о процедуре проведения и обработки полученных результатов;
- в) описание нормы;
- г) данные о надежности и валидности;
- д) все ответы верны.

5. Тенденция к переоценке значения рабочих гипотез и нежелание искать лучшие решения – это:

- а) эффект «первого впечатления»;
- б) ошибка ложной причины;
- в) познавательный радикализм;
- г) познавательный консерватизм.

6. Стратегия конструирования теста, основанная на сравнении контрастных групп называется:

- а) дедуктивной;
- б) индуктивной;
- в) экстернальной;
- г) конструктивной.

7. Очевидная (лицевая) валидность теста определяется:

- а) его оформлением;
- б) количеством заданий в тесте;
- в) рейтинговой шкалой;
- г) все ответы верны.

8. Результаты обследования:

- а) обязательно включают в опросник;
- б) нельзя включать в опросник;
- в) иногда включается в опросник и блок результатов заполняется испытуемым;
- г) иногда включается в опросник и блок результатов заполняется психологом.

9. Представление о тесте, сложившееся у испытуемого отражает:

- а) надёжность;
- б) дискретность;
- в) очевидная валидность;
- г) конкурентная валидность.

10. В опросниках, использующих рейтинговые шкалы, количество ответов лучше ограничить:

- а) 2-мя;
- б) 3-мя;
- в) 5-ю;
- г) 7-ю.

11. Перечислите факторы личностно опросника Р. Кеттела:

развитое мышление/ограниченное мышление,  
эмоциональная стабильность/эмоциональная неустойчивость, независимость/податливость,  
беспечность/озабоченность,  
сознательность/беспринципность,  
смелость/застенчивость,  
чувственность/твердость,  
подозрительность/доверчивость,  
мечтательность/практичность,  
утонченность/простота,  
склонность к чувству вины/спокойная самоуверенность, радикализм/консерватизм,  
самостоятельность/зависимость от группы,

самоконтроль, сильная воля/недостаток самоконтроля, индифферентность, внутренняя напряженность/внутренняя  
расслабленность,  
адекватная самооценка/неадекватно высокая самооценка

12. Технику проективной психодиагностики в сервисной деятельности целесообразно использовать:

- а) для тестирования клиентов;
- б) для тестирования кандидатов при приёме на работу;
- в) для тестирования руководителей;
- д) все ответы верны.

Ключ:

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.
в	г	б	д	в	в	а	г	в	г		б

Каждый верный ответ оценивается в 1 балл.

Тип (форма) задания: ситуационные профессиональные задачи.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

В модельной ситуации опишите возможность применения методик психодиагностики для оценки целей, мотивов, потребностей клиента.

Критерии оценки:

- 1. Описание ситуации адекватно заданию – 2 балла.
- 2. Показана возможность применения методик экспресс-диагностики, адекватных ситуации – 2 балла.
- 3. Сформулированы предполагаемые результаты по каждой методике – 3 балла.
- 4. Сформулированы выводы по организации сервисного взаимодействия с учётом выявленных особенностей клиента – 3 балла.

Напишите развернутый ответ по теме: «Диагностика межличностных отношений. Возможности использования в практике сервисной деятельности»

Критерии оценки:

- 1. Сформулированы цели диагностики/ методики – 2 балла.
- 2. Приведено описание, как проводится диагностика/реализуется методика – 2 балла.
- 3. Охарактеризованы вопросы/задания методики/диагностики, на что они направлены – 2 балла.
- 4. Сформулированы выводы, как результаты применения методики/диагностики могут быть использованы в практике сервисной деятельности (управление персоналом организации, взаимодействие с клиентами и т.д.) – 4 балла.

На примере организации, предоставляющей услуги, подберите диагностические методы оценки психологических особенностей личности потребителя

Критерии оценки:

- 1. Приведённая в примере организация соответствует заданию – 2 балла.
- 2. Предложено не менее 3-х методов оценки особенностей потребителя – 3 балла.
- 3. Каждый из методов оценки подробно описан – 1 балла за 1 метод.
- 4. Сформулированы выводы о возможности использования результатов по методам оценки особенностей клиента в организации сервисного взаимодействия – 4 балла.

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».