

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

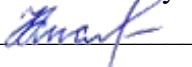
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«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  
«Организация информационного обслуживания в сервисной деятельности»

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 «Организация информационного обслуживания в сервисной деятельности» 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 ПК-2, ПК-3, 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
ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)	ПК-2.1. Организует процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции	Знает: сущность постпродажного обслуживания, subprocesses процесса постпродажного обслуживания. Умеет: осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики; разрабатывать мероприятия по доведению качества до требуемого уровня. Владеет: методикой сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов.
	ПК-2.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководств процессами постпродажного обслуживания и сервиса	Знает: методы и приемы постпродажного обслуживания и сервиса. Умеет: разрабатывать новые и совершенствовать существующие формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий.
ПК-3. Способен управлять деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации	ПК-3.1. Планирует и руководит построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием на уровне организации	Знает: составляющие элементы системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием организации.
	ПК-3.2. Организует деятельность подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании	Знает: основные критерии и принципы взаимодействия с клиентами при организации очного и заочного обслуживания. Умеет: организовывать очное и заочное обслуживание клиентов.
	ПК-3.3. Управляет проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания на уровне организации	Знает: структуру стандартов обслуживания клиентов. Умеет: разрабатывать стандарты информационного обслуживания для оператора контакт-центра.
ПК-7. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских	ПК-7.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Знает: цели, задачи, методы экспертизы в сервисе; процедуру проведения экспертизы; квалификационные требования, предъявляемые к экспертам.

отношений с учетом требований потребителя		Умеет: подбирать методы контроля качества обслуживания; обосновывать необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса. Владеет: технологией проектирования экспертизы объектов сервиса.
-------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Требование 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: 2 академических часа (на выполнение каждого задания).

Проверяемые компетенции (из опоп во):

ПК-2. Способен организовывать совместную деятельность сотрудников по обеспечению постпродажного обслуживания и сервиса на уровне структурного подразделения (службы, отдела)

ПК-3. Способен управлять деятельностью по дистанционному информационно-справочному обслуживанию на уровне организации

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

Проверяемые индикаторы достижения компетенций:

ПК-2.1. Организовывает процессы анализа требований к постпродажному обслуживанию и сервису и управление взаимоотношениями с потребителями продукции

ПК-2.2. Разрабатывает организационные схемы, стандарты и процедуры и выполняет руководств процессами постпродажного обслуживания и сервиса

ПК-3.1. Планирует и руководит построением единой системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием на уровне организации

ПК-3.2. Организовывает деятельность подразделений, участвующих в дистанционном информационно-справочном обслуживании

ПК-3.3. Управляет проектами по совершенствованию систем и процессов дистанционного информационно-справочного обслуживания на уровне организации

ПК-7.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности

Проверяемые результаты обучения:

Знает: составляющие элементы системы управления дистанционным информационно-справочным обслуживанием организации; основные критерии и принципы взаимодействия с клиентами при организации очного и заочного обслуживания; постпродажного обслуживания, субпроцессы процесса постпродажного обслуживания; методы и приемы постпродажного обслуживания и сервиса; структуру стандартов обслуживания клиентов; цели, задачи, методы экспертизы в сервисе; процедуру проведения экспертизы; квалификационные требования, предъявляемые к экспертам; сущность

Умеет: организовывать очное и заочное обслуживание клиентов; разрабатывать стандарты информационного обслуживания для оператора контакт-центра; подбирать методы контроля качества обслуживания; обосновывать необходимость проектирования экспертизы объекта сервиса; осуществлять сбор, обобщение, систематизацию и анализ требований потребителей к постпродажному обслуживанию и сервису с использованием информационных и телекоммуникационных технологий, в том числе систем электронного бизнеса и интернет-статистики; разрабатывать мероприятия по доведению качества до требуемого уровня; разрабатывать новые и совершенствовать существующие формы, стандарты и схемы постпродажного обслуживания и сервиса с использованием возможностей современных информационных и телекоммуникационных технологий.

Владеет: методикой сравнительного анализа качества постпродажного обслуживания продукции организаций-конкурентов; технологией проектирования экспертизы объектов сервиса.

Тип (форма) задания: кейсы.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Задание 1. Сформулируйте основные положения стандарта информационного обслуживания для организации сферы услуг (например, постпродажного обслуживания и сервиса).

Критерии оценки:

1. Организация соответствует сфере услуг – 1 балл.
2. Представленные услуги организации относятся к информационным – 1 балл.
3. Определены потребности клиентов, которые удовлетворяют услуги организации – 1 балл.
4. Перечислены характеристики клиента, учёт которых необходим для организации сервисного взаимодействия – 1 балл.
5. Указаны этапы информационного обслуживания клиента – 1 балл.
6. Приведены характеристики речи персонала при работе с клиентом – 1 балл.
7. Описаны речевые приёмы – 1 балл.
8. Сформулированы правила поведения персонала в нестандартной (конфликтной) ситуации (не менее 3-х) – 1 балл.

9. Заполнена таблица (в каждом столбце не менее 5 вариантов) – 1 балл.

10. Указаны методы оценки работы персонала – 1 балл.

Фразы и слова, которых стоит избегать	Предпочтительные формулировки

Задание 2. Для ситуации информационного обслуживания предложите процедуру оценки сервисного поведения персонала и методы его корректировки.

Критерии оценки:

1. Приведённый пример является ситуацией информационного обслуживания – 3 балла.
2. Определены показатели оценки сервисного поведения персонала (не менее 5) – 3 балла.
3. Подобраны методы оценки, соответствующие каждому показателю – 3 балла.
4. Приведён алгоритм оценки сервисного поведения персонала – 3 балла.

Задание 3. Приведите пример организации сферы услуг, осуществляющей информационное обслуживание. Опишите этапы создания и требования, предъявляемые к контактной зоне в этой организации.

Критерии оценки:

1. Приведённая организация относится к сфере услуг – 1 балл.
2. Определены потребности клиентов, удовлетворяемые услугами организации – 1 балл.
3. Описанная услуга соответствует ситуации информационного обслуживания – 1 балл.
4. Определены цели и задачи обслуживания для ситуации – 3 балла.
5. Определены характеристики контактной зоны, соответствующие ситуации обслуживания – 6 баллов.
6. Подробно описаны этапы создания контактной зоны – 3 балла.

Оценена результативность мероприятий – 3 балла.

Задание 4. На примере организации сервиса опишите ситуацию, когда необходимо проведение экспертиза процесса/услуги. Сформулируйте задачи экспертизы. Подберите инструментарий экспертизы. Дайте модельное заключение эксперта.

Критерии оценки:

1. Приведённая организация относится к сфере услуг – 1 балл.
2. Необходимость проведения экспертизы для организации сферы услуг обоснована – 2 балла.
3. Цель и задачи экспертизы сформулированы адекватно ситуации и организации – 2 балла.
4. Подобраны методы проведения экспертизы, адекватные виду экспертизы, цели и задачам экспертизы – 3 балла.
5. Представлено модельное заключение эксперта, содержание основные результаты экспертизы – 2 балла.

Задание 5. На примере конкретной организации сферы услуг опишите алгоритм проектирования экспертизы объекта сервиса.

Критерии оценки:

1. Описана конкретная ситуация с указанием:
  - размера и вида(ов) деятельности организации – 1 балл;
  - основных характеристик услуг организации – 1 балл;
  - несоответствий услуг организации/ процессов обслуживания) стандартам предприятия/требованиям клиентов – 3 балла.
2. Обоснована необходимость планирования экспертизы объекта сервиса, определяя вид экспертизы, цель и задачи экспертизы – 5 баллов.
3. Обоснованы, исходя из ситуации:
  - выбор методов проведения экспертизы, адекватные виду, цели и задачам экспертизы – 4 балла;
  - процедура проведения экспертизы – 4 балла;
  - структура и содержание заключения эксперта – 4 балла;
  - предложения в зависимости от различных результатов применения методов экспертизы в их взаимосвязи – 3 балла;

4. Дана оценка (прогноз) результативности действий по планированию экспертизы объекта сервиса в приведенной ситуации – 5 баллов.

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».