

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

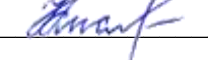
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Самарский государственный социально-педагогический университет»

Кафедра управления сервисных технологий и экономического образования

Утверждаю

Проректор по учебно-методической  
работе и качеству образования

  
Н.Н. Кислова

Гуреева Екатерина Геннадьевна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
«Техники сервисного взаимодействия»

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 «Техники сервисного взаимодействия» 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-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности
	УК-3.3. Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)
	УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата
	УК-3.5. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

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

Результат обучения:

Знает: соотношение и связи индивидуальных, субъектных и личностных свойств в структуре индивидуальности.

УК-3.3. Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)

Результат обучения:

Знает: составляющие социальной коммуникативной компетентности; виды коммуникаций; виды и техники слушания; методики исследования коммуникативных свойств.

Умеет: применять методики изучения социальной коммуникативной компетентности.

Владеет: методиками исследования коммуникативных свойств личности.

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

Результат обучения:

Знает: отличительные признаки сервисного взаимодействия в условиях совместной деятельности.

Умеет: планировать последовательность действий при осуществлении сервисного взаимодействия.

УК-3.5. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.

Результат обучения:

Знает: особенности психологии общения в сфере сервиса; основы психоанализа личности; методы изучения эмоций, эмоционального интеллекта; стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг.

Умеет: в учебной ситуации определять стрессоустойчивость на основе индивидуальных и личностных различий; применять методики изучения эмоций и психических состояний.

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

ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

Результат обучения:

Знает: сущность конфликтов и способы их разрешения; организационные методы исследования по Б.Г.Ананьеву: сравнительный, лонгитюдный, комплексный; эмпирические методы исследования; стандартные способы представления и обработки данных и анализа результатов; количественный и качественный анализ данных эмпирического исследования; структуру отчёта о проведённом эмпирическом исследовании; методы математической статистики при обработке данных эксперимента; теории, методики и техники экспериментального исследования психологической индивидуальности; основы социоанализа личности; теории, методики и техники экспериментального исследования психологической индивидуальности; основы социоанализа личности.

Умеет: в учебной ситуации находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; применять методы изучения конфликтности и конфликтов; в учебной ситуации применять организационные и эмпирические методы исследования; в учебной ситуации применять методики изучения личности и индивидуальных различий; определять социотип клиента и собственный социотип, понимать мотивы и прогнозировать реакции клиента на основе социотипирования.

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

Проверяемый результат обучения:

Знает: соотношение и связи индивидуальных, субъектных и личностных свойств в структуре индивидуальности.

Тип (форма) задания: тест закрытого типа

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

1. Когда хотят подчеркнуть неповторимость субъекта, то его называют:

- А) суггестором;
- Б) индивидом;
- В) индивидуальностью;
- Г) конформистом.

2. Человек с момента рождения уже является:

- А) индивидуальностью;
- Б) личностью;
- В) индивидом;
- Г) осознающим смысл жизни существом.

3. Не могут подвергаться моральному оцениванию:

- А) характер;
- Б) задатки;
- В) направленность;
- Г) темперамент.

4. Сильный, уравновешенный, инертный – это свойства:

- А) флегматика;
- Б) меланхолика;
- В) холерика;
- Г) сангвиника.

5. Отметьте верные утверждения:

- А) наиболее изменчивыми в структуре личности являются биологически обусловленные свойства;
- Б) наиболее изменчивой в структуре личности является подструктура направленности;
- В) содержательный аспект личности образуют темперамент, половые, возрастные, нейродинамические особенности;
- Г) содержательный аспект личности образуют ее убеждения, ценности, идеалы, интересы, смыслы, переживания.

6. Личность и характер находятся в отношениях:

- А) единства, но не тождества;
- Б) тождества;
- В) иерархии (личность подчиняет себе характер);
- Г) противопоставления.

7. Сущностью активности личности является:

- А) способность человека многое делать в ограниченный срок;
- Б) способность человека производить общественно значимые преобразования в мире на основе присвоения богатств материальной и духовной культуры, проявляющаяся в общении, волевых актах, творчестве;
- В) собственная динамика живого существа как источник преобразования и поддержания жизненно значимых связей с окружающим миром;
- Г) высокая подвижность нервной системы.

8. Наиболее близкими к понятию «Я-концепция» являются следующие понятия:

- А) самотрансценденция;
- Б) идентичность;
- В) самосознание;
- Г) самоактуализация.

9. Чрезмерная выраженность отдельных черт характера – это:

- А) идентификация;
- Б) самоактуализация;
- В) акцентуация;
- Г) депривация.

10. К факторам развития личности относятся:

- А) собственная активность личности;
- Б) наследственные;
- В) социальные;
- Г) все ответы верны.

Ключ:

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.
В	А, В	Б, Г	А	Б, Г	А, В	Б	Б, В	В	Г

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

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

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

УК-3.3 Способен устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)

Проверяемый результат обучения:

Знает: составляющие социальной коммуникативной компетентности; виды коммуникаций; виды и техники слушания; методики исследования коммуникативных свойств.

Умеет: применять методики изучения социальной коммуникативной компетентности.

Владеет: методиками исследования коммуникативных свойств личности.

Тип (форма) задания: кейсы, ситуационные профессиональные задачи.

Спланируйте действия процесса экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента

1. описана конкретная ситуация с указанием:

- вида(ов) деятельности организации – 1 балл;
- основных характеристик услуг организации – 1 балл;
- особенностей клиентов (целевые группы) – 1 балл;
- персонала организации, реализующего обслуживание клиентов – 1 балл;

2. обоснована необходимость планирования экспресс-оценки коммуникативных свойств клиентов – 1 балл

3. обоснованы, исходя из ситуации:

- фиксация цели экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента – 1 балл;
- выбор инструментов оценки – 1 балл;

• описание процедуры реализации экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента, адекватной условиям организации и ситуации – 1 балл;

- формулирование требований к ресурсному обеспечению реализации оценки – 1 балл;

4. дана оценка (прогноз) результативности действий по планированию экспресс-оценки коммуникативных свойств клиента в приведенной ситуации – 1 балл.

Спланируйте эффективную коммуникацию с клиентом в ситуации сервисного взаимодействия

1. описана конкретная ситуация с указанием:

- вида(ов) деятельности организации – 1 балл;
- основных характеристик услуг организации – 1 балл;
- персонала организации – 1 балл;
- особенностей клиентов организации (целевые группы) – 1 балл

2. обоснована необходимость проектирования эффективной коммуникации с клиентом – 1 балл

3. обоснованы, исходя из ситуации:

- задачи коммуникации – 1 балл;
- этапы коммуникации и конкретные результаты для каждого этапа – 1 балл;
- выбор формы и методов коммуникации, соответствующий ситуации – 1 балл;

- методы (техники) делового общения, адекватные ситуации и формам коммуникации – 1 балл;

4. дана оценка (прогноз) результативности действий по проектированию эффективной коммуникации в приведенной ситуации – 1 балл.

Проверяемая компетенция (из ОПОП ВО):

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

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

УК-3.5. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды.

Проверяемый результат обучения:

Знает: особенности психологии общения в сфере сервиса; основы социоанализа личности; методы изучения эмоций, эмоционального интеллекта; стрессоустойчивость специалиста в области сервиса услуг.

Умеет: в учебной ситуации определять стрессоустойчивость на основе индивидуальных и личностных различий; применять методики изучения эмоций и психических состояний.

Тип (форма) задания: кейсы, ситуационные профессиональные задачи.

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Разработайте план эмпирического исследования потребностно-мотивационной сферы обучающихся 2 курса.

Критерии оценки:

1. Сформулирована цель исследования – 1 балл.
2. Составлен план исследования – 1 балл.
3. Содержание исследования выявляет мотивы (потребности) обучающихся – 3 балла.

На примере практики специалиста в сфере сервиса покажите возможность применения эмпирических методов исследования.

Критерии оценки:

1. Приведённая ситуация соответствует заданию – 2 балла.
2. Показана возможность применения не менее 3-х методов эмпирического исследования – 3 балла.
3. По каждому методу эмпирического исследования определены границы применения – 3 балла.
4. Перечислены результаты, которые должны быть в отчёте по проведённому исследованию – 2 балла.
5. Спрогнозирована возможность применения выводов исследования в практике сервисной деятельности – 2 балла.

Используя методики социоанализа, определите собственный социотип/социотип одноклассников.

Критерии оценки:

1. Определение собственного социотипа/социотипа одноклассника подтверждено результатом применения методики – 4 балла.

2. Дана краткая характеристика социотипа и его мотивам в ситуации сервисного взаимодействия (ситуация смоделирована) – 4 балла.

3. Используя методики изучения личности охарактеризуйте собственные свойства или свойства одноклассника (темперамент, акцентуации, коммуникативные особенности). Составьте рекомендации по работе с подобным клиентом в ситуации сервисного взаимодействия.

Спланируйте оценку потребностно-мотивационных характеристик клиента, необходимых для проектирования процессов сервиса.

Критерии оценки:

1. описана конкретная ситуация с указанием:
  - вида(ов) деятельности организации – 2 балла;
  - основных характеристик услуг организации – 2 балла;
  - особенностей клиентов (целевые группы) – 2 балла;
  - персонала организации, реализующего обслуживание клиентов – 2 балла;
2. обоснована необходимость планирования оценки потребностно-мотивационных характеристик клиента для проектирования процессов сервиса – 2 балла.
3. обоснованы, исходя из ситуации:

- последовательность этапов работы (постановка цели, выбор инструментов оценки, реализация оценки, интерпретация полученных данных), характеризующая конкретные результаты для каждого этапа – 2 балла;

- подбор методик изучения потребностей, мотивов и ценностей, адекватных цели оценки – 2 балла;

- описание процедуры реализации оценки, адекватной условиям организации и ситуации – 2 балла;

4. дана оценка (прогноз) результативности действий специалиста по планированию оценки потребностно-мотивационных характеристик клиента в приведенной ситуации – 4 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-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

Проверяемый результат обучения:

Знает: сущность конфликтов и способы их разрешения; организационные методы исследования по Б.Г.Ананьеву: сравнительный, лонгитюдинальный, комплексный; эмпирические методы исследования; стандартные способы представления и обработки данных и анализа результатов; количественный и качественный анализ данных эмпирического исследования; структуру отчёта о проведённом эмпирическом исследовании; методы математической статистики при обработке данных эксперимента; теории, методики и техники экспериментального исследования психологической индивидуальности; основы социоанализа личности; теории, методики и техники экспериментального исследования психологической индивидуальности; основы социоанализа личности.

Умеет: в учебной ситуации находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; применять методы изучения конфликтности и конфликтов; в учебной ситуации применять организационные и эмпирические методы исследования; в учебной ситуации применять методики изучения личности и индивидуальных различий; определять социотип клиента и собственный социотип, понимать мотивы и прогнозировать реакции клиента на основе социотипирования.

На примере ситуации сервисного взаимодействия спроектируйте управление конфликтами

Критерии оценки:

описана конкретная конфликтная ситуация на предприятии сервиса с указанием:

- структуры конфликта (стороны конфликта, предмет конфликта, образ конфликта, позиции сторон) – 1 балл;
- уровня конфликта – 1 балл;
- стадии протекания конфликта – 1 балл;

обоснована необходимость в данной ситуации осуществления управления конфликтом – 1 балл

обоснованы действия по каждому из перечисленных направлений:

- выбор оптимальной модели поведения в конфликте – 1 балл;
- определение функций управления конфликтом, адекватных стадии конфликта и выбранной модели поведения – 1 балл;
- определение методов управления конфликтом – 1 балл;
- дана оценка результативности действий специалиста по управлению конфликтом в приведенной ситуации – 1 балл.

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».