



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики

Кафедра туризма

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.О.11 Сервисная деятельность

направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль) Управлением гостиничным комплексом и иными средствами размещения

Одобен
УМК факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

Председатель УМК

В.К. Карнаухова

ФИО, должность, ученая степень, звание

подпись, печать

Разработчики:


(подпись)

декан

(занимаемая должность)

В.К. Карнаухова

(инициалы, фамилия)


(подпись)

доцент

(занимаемая должность)

Н.А. Антонова

(инициалы, фамилия)


(подпись)

доцент

(занимаемая должность)

Н.С. Панкеева

(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.О.11 Сервисная деятельность». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, реферат, устный опрос, доклад/презентация, практическое задание, глоссарий по предмету) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету с оценкой.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.О.11 Сервисная деятельность».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1	Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг
	ОПК-7.2	Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Понятие "сервисная деятельность" (сервисология).	ОПК-7.1, ОПК-7.2	Тест, Реф, УО, Д, Пз	Тест
2	Сервисная деятельность как основа удовлетворения потребностей. Теория и практика Место сервисной деятельности в экономике и повседневности. Понятия, законы, характеристики.	ОПК-7.1	Тест, Д, Гл, Пз	Тест
3	Безопасность обслуживания как гарант качества сервисной деятельности.	ОПК-7.1, ОПК-7.2	Тест, Д, Пз	Тест

2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 91-100% заданий	Отлично
	Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий	Хорошо
	Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий	Удовлетворительно
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Неудовлетворительно
Реферат	Реферат должен проявлять глубокий аналитический подход к теме и иметь оригинальные идеи и решения. Реферат должен иметь четкую логическую последовательность высказываний и аргументов, а также грамотно использовать литературные источники для подтверждения своих выводов. Реферат должен быть написан грамотно и отличаться полнотой изложения, чтобы читателю было легко понимать идеи автора. Реферат должен соответствовать требованиям технического оформления и содержать правильно составленный список литературы. Реферат должен выделяться творческим подходом, индивидуальностью и оригинальностью мышления, а также демонстрировать самостоятельность автора в выборе и изучении темы	Отлично
	Реферат должен быть написан в соответствии с поставленной задачей, а также соответствовать теме работы. Реферат должен быть грамотно написан, с четкой логической структурой, чтобы читатель мог легко понять основные идеи и аргументы. В работе должны быть использованы достоверные научные источники, такие как книги, журналы, диссертации, подтверждающие высказанные в работе идеи. Реферат должен содержать аналитическую составляющую и демонстрировать способность автора анализировать информацию и выделять основные тенденции и закономерности. Реферат должен соответствовать требованиям по оформлению, включая правильно оформленный список литературы и другие требования, указанные преподавателем	Хорошо
	Реферат должен соответствовать теме работы и содержать ответы на поставленные задачи. Реферат должен быть написан грамотно и содержать соответствующее оформление (шрифт, интервал, отступы и др.). Реферат должен быть выполнен без грубых ошибок, таких как орфографические, пунктуационные или лексические ошибки. Реферат должен содержать список использованной литературы, который выполнен в соответствии с требованиями, определенными преподавателем. Реферат должен содержать правильно изложенную информацию, которая демонстрирует понимание темы и ответы на поставленные вопросы	Удовлетворительно
	Реферат не соответствует поставленной теме или не содержит ответов на поставленные вопросы. Реферат написан неграмотно, содержит ошибки и не соответствует требованиям по оформлению. Реферат содержит грубые ошибки, такие как крупные ошибки пунктуации, орфографические или грамматические ошибки. Реферат не содержит списка использованной литературы или список не выполнен в соответствии с требованиями, определенными преподавателем. Реферат содержит неправильно изложенную информацию, содержащую фактические ошибки, логические ошибки или ошибки в выводах и аргументах	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Устный опрос	<p>Ответ соответствует поставленной теме и содержит ответы на поставленные задачи, имеет четкую структуру, логически сопоставляемую с поставленными вопросами. Ответ демонстрирует способность анализировать и обобщать информацию, опираясь на знания, полученные в ходе изучения темы, а также демонстрировать самостоятельность автора в решении поставленных задач. Ответ содержит качественную речь и аргументацию, которая убедительно подтверждает выводы и ответы на поставленные вопросы</p>	Отлично
	<p>Ответ должен быть направлен на ответ на поставленные вопросы и соответствовать поставленной теме, иметь логическую цепочку рассуждений и четко демонстрировать связь между поставленными вопросами. Ответ выдержан в четкой форме, быть грамотно и без ошибок озвучен, выделены ключевые термины. Ответ должен демонстрировать способность анализировать и критически оценивать информацию, выбирая ключевые аспекты и выделяя главные выводы</p>	Хорошо
	<p>Ответ должен соответствовать поставленной теме и содержать ответы на поставленные вопросы, должен содержать существенную информацию, ясно передавать ответы и идеи. Ответ должен содержать достаточное количество аргументов и примеров, связанных с темой работы и позволяющих изложить свою точку зрения. Ответ должен быть грамотно сформулирован</p>	Удовлетворительно
	<p>Ответ не соответствует поставленной теме или не содержит ответов на поставленные задачи, содержит недостаточно аргументации и примеров, которые подтверждают высказанные в ответе идеи и выводы. Ответ не соответствует логической цепочке рассуждений и не выполняет требования логической последовательности высказывания, затрудняющей понимание ответа. Ответ содержит грубые ошибки, что затрудняет понимание высказывания</p>	Неудовлетворительно
Доклад/презентация	<p>Обучающийся демонстрирует исчерпывающее знание материала и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом на сопутствующие вопросы</p>	Отлично
	<p>Обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей. Ответы на дополнительные вопросы в целом верные, но содержащие отдельные пробелы</p>	Хорошо
	<p>Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности как в докладе, так и в ответах на вопросы</p>	Удовлетворительно
	<p>Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями</p>	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Отлично
	Задание выполнено верно. Допущены негрубые логические ошибки при описании алгоритма решения. Отсутствуют пояснения к решению задания	Хорошо
	Ход решения задания верный, но допущены ошибки приведшие к неправильному ответу	Удовлетворительно
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Неудовлетворительно
Глоссарий по предмету	В результате работы студента представлены основные соответствующие термины. Присутствует многоаспектность интерпретации терминов и конкретизация их трактовки в соответствии со спецификой изучения дисциплины. Оформление результатов соответствует требованиям и представлено в срок	Отлично
	Студентом проработан материал источников, выбраны главные термины, непонятные слова, подобраны и записаны основные определения или расшифровка понятий, критически осмыслены подобранные определения и предпринята попытка их модифицировать, работа оформлена и представлена в срок	Хорошо
	Студентом проработан материал источников, выбраны главные термины, непонятные слова, работа оформлена и представлена в срок	Удовлетворительно
	Студентом не был проработан материал источников, выбраны не все главные термины (в малом количестве), работа не оформлена и/или представлена не в срок	Неудовлетворительно

2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)

2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ОПК-7.1
2	ОПК-7.1
3	ОПК-7.1
4	ОПК-7.2
5	ОПК-7.1
6	ОПК-7.1
7	ОПК-7.1

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
8	ОПК-7.1

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	с
2	с
3	а
4	с
5	а
6	с
7	д
8	б

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Принципы современного сервиса:

- а. снабжение заказчика необходимой документацией;
- б. необязательность использования сопутствующих услуг.
- с. представление услуг на безвозмездной основе и по контракту;
- д. повышение требований к предоставляемой услуге;

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

ЖЦУ – это:

- а. жизнеспособность услуги на рынке;
- б. критерий доступности услуги;
- с. период времени между началом воплощения новации и ее уходом с рынка;
- д. динамика конкурентоспособного пребывания услуги на рынке

№ 3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Услуга – это:

- а. результат взаимодействия поставщика и заказчика и внутренняя деятельность поставщика по удовлетворению потребностей заказчика;
- б. ряд действий, которые являются инструментами для производства ценности.
- с. сервисное обслуживание.
- д. действия, направленные на удовлетворение потребностей человека;

№ 4. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Критерий обеспечения безопасности обслуживания:

- а. материальная составляющая;
- б. реагирование на нарушение требований;
- с. оценка риска.
- д. информирование и обучение персонала;

№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

К особенностям услуг относятся:

- a. неосязаемость, неотделимость, изменчивость, недолговечность
- b. неосязаемость, неотделимость, постоянство, возможность хранения.
- c. осязаемость, отделимость, постоянство, возможность хранения;
- d. неосязаемость, неотделимость, непостоянство, возможность хранения;

№ 6. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Безопасность обслуживания – это:

- a. работа по обучающему направлению.
- b. обязательное государственное страхование;
- c. отсутствие» угроз;
- d. контактная зона;

№ 7. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Сервисная деятельность (СД) – это:

- a. контроль степени удовлетворенности клиентов с помощью системы анализа жалоб и предложений;
- b. сравнение качества деятельности данного поставщика с уровнем услуг, представляемых конкурентами;
- c. увеличение финансовых, транспортных, информационных и иных услуг в связи с развитием производства.
- d. человеческие взаимоотношения, где формируются и совершенствуются специфические технологии по удовлетворению человеческих потребностей;

№ 8. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Основной параметр качества услуги:

- a. доступность услуги;
- b. безопасность услуги;
- c. экономичность услуги;
- d. информационная составляющая услуги.

2.3.2. Рефераты для оценки компетции «ОПК-7.1»

№ 1. История развития сервиса (СД) (динамика развития сервиса и общества).

Представить реферирование статей (работа по периодическим изданиям в Научной библиотеке) по теме "Этапы развития сервиса в мировой истории"

2.3.3. Глоссарий по предмету для оценки компетции «ОПК-7.1»

№ 2. Рынок услуг. Особенности рынка услуг. Факторы влияющие на рынок услуг. Конкуренция на рынке услуг.

Подготовить Глоссарий по теме

1. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
2. Стадии. (ЖЦУ).
3. Периоды ЖЦУ.

2.3.4. Доклады/презентации для оценки компетции «ОПК-7.2»

№ 3. Безопасность обслуживания (услуги). Потребность и качество услуги. Направления работы по обеспечению безопасности обслуживания.

Подготовить доклад "Направления работы по обеспечению безопасности обслуживания" (привести примеры из реальной практики сервисных предприятий

3. Промежуточная аттестация

3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Зачет является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Зачет проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Зачет принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Зачет проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на зачете представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы билета. Результаты зачета оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдается не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на зачет в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

3.2. Вопросы к зачету с оценкой

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Сервисная деятельность. Услуга. Качество услуги	ОПК-7.1
2.	Сервисная деятельность. Цель, задачи, виды сервисной деятельности в России. Развитие сервисной деятельности	ОПК-7.1
3.	Деятельность. Признаки деятельности. Потребности. Классификация потребностей. Удовлетворение потребностей через оказание услуг.	ОПК-7.1
4.	Услуга как основной элемент сервисной деятельности. Классификация услуг. основные признаки классификации услуг.	ОПК-7.1
5.	Услуга и сервисная деятельность в обществе в современном мире.. Типы современного сервиса. влияние сервисной деятельности на содержание и характер социальных процессов.	ОПК-7.1
6.	Третичный сектор экономики.	ОПК-7.1
7.	Рынок услуг. особенности рынка услуг	ОПК-7.1
8.	Факторы, влияющие на рынок услуг. конкуренция на рынке услуг	ОПК-7.1
9.	ЖЦУ услуги. Стадии, периоды. Факторы, определяющие стадии ЖЦУ	ОПК-7.1
10.	Важность социальной и экономической составляющих в развитии сервисной деятельности	ОПК-7.1
11.	Иновация и новшество. Принципиальные различия.	ОПК-7.1

№	Вопрос	Код компетенции
12.	Безопасность обслуживания (услуги). разновидности безопасности обслуживания.	ОПК-7.2
13.	Критерии обеспечения безопасности обслуживания. направления работы по обеспечению безопасности обслуживания	ОПК-7.2
14.	Требования по обеспечению безопасности обслуживания. основные проблемы БО	ОПК-7.2
15.	Задачи, решаемые при соблюдении требований БО	ОПК-7.2
16.	Аспекты БО	ОПК-7.2
17.	БО и нормативно-правовая база	ОПК-7.2

3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ОПК-7.1
2	ОПК-7.1
3	ОПК-7.1
4	ОПК-7.2
5	ОПК-7.1
6	ОПК-7.1
7	ОПК-7.1
8	ОПК-7.1

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	с
2	с
3	а
4	с
5	а
6	с
7	д

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
8	б

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Принципы современного сервиса:

- a. снабжение заказчика необходимой документацией;
- b. необязательность использования сопутствующих услуг.
- c. представление услуг на безвозмездной основе и по контракту;
- d. повышение требований к поставляемой услуге;

№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

ЖЦУ – это:

- a. жизнеспособность услуги на рынке;
- b. критерий доступности услуги;
- c. период времени между началом воплощения новации и ее уходом с рынка;
- d. динамика конкурентоспособного пребывания услуги на рынке

№ 3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Услуга – это:

- a. результат взаимодействия поставщика и заказчика и внутренняя деятельность поставщика по удовлетворению потребностей заказчика;
- b. ряд действий, которые являются инструментами для производства ценности.
- c. сервисное обслуживание.
- d. действия, направленные на удовлетворение потребностей человека;

№ 4. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Критерий обеспечения безопасности обслуживания:

- a. материальная составляющая;
- b. реагирование на нарушение требований;
- c. оценка риска.
- d. информирование и обучение персонала;

№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

К особенностям услуг относятся:

- a. неосязаемость, неотделимость, изменчивость, недолговечность
- b. неосязаемость, неотделимость, постоянство, возможность хранения.
- c. осязаемость, отделимость, постоянство, возможность хранения;
- d. неосязаемость, неотделимость, непостоянство, возможность хранения;

№ 6. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Безопасность обслуживания – это:

- a. работа по обучающему направлению.
- b. обязательное государственное страхование;
- c. отсутствие» угроз;
- d. контактная зона;

№ 7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Сервисная деятельность (СД) – это:

- a. контроль степени удовлетворенности клиентов с помощью системы анализа жалоб и предложений;
- b. сравнение качества деятельности данного поставщика с уровнем услуг, предоставляемых конкурентами;
- c. увеличение финансовых, транспортных, информационных и иных услуг в связи с развитием производства.
- d. человеческие взаимоотношения, где формируются и совершенствуются специфические технологии по удовлетворению человеческих потребностей;

№ 8. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Основной параметр качества услуги:

- a. доступность услуги;
- b. безопасность услуги;
- c. экономичность услуги;
- d. информационная составляющая услуги.