

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.03.2025 15:44:21
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0babb55e0e58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ТЕХНИКА И ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): Продюсирование и маркетинг мероприятий
Квалификация выпускника: Бакалавр
Год набора – 2025

Автор-составитель: Павлова Н.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	3
2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	3
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	4
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	7

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ С УКАЗАНИЕМ ЭТАПОВ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Процесс изучения дисциплины «Техника и технологии сервисной деятельности» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и программном обеспечении в сфере сервиса
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
	ОПК-1.3. Владеет навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Этапы формирования компетенций
1.	ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	<i>1 Этап - знать:</i> ОПК-1.1. потребности в технологических новациях и программном обеспечении в сфере сервиса
			<i>2 Этап - уметь:</i> ОПК-1.2. осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации
			<i>3 Этап - владеть:</i> ОПК-1.3. навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса

2. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

№ п/п	Код компетенции	Наименование компетенции	Критерии оценивания компетенций на различных этапах формирования	Шкала оценивания
1.	ОПК-1	Способен применять	<i>1 Этап - знать:</i> ОПК-1.1. потребности в технологических новациях и	Зачет: Оценка «Зачтено» выставляется

		технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	программном обеспечении в сфере сервиса	студенту, если он справился с тестом. Работа удовлетворяет требованиям к формированию профессиональных компетенций. Количество правильных ответов составляет 8 - 30 баллов. Оценка «Не зачтено» выставляется студенту, если он не справился с тестом. Работа не удовлетворяет требованиям к формированию профессиональных компетенций. Количество правильных ответов составляет 7 баллов и ниже.
			2 Этап - уметь: ОПК-1.2. осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации	
			3 Этап - владеть: ОПК-1.3. навыками использования основных программных продуктов для сферы сервиса	

3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Вопросы к семинару для устного опроса

1. Теоретические основы сервисной деятельности

- Дайте определение сервисной деятельности. Каковы её основные цели и задачи?
- Охарактеризуйте виды сервисной деятельности (бытовой, социальный, профессиональный сервис и др.).

- Каковы основные принципы организации сервисной деятельности?

- В чём заключается специфика сервисных технологий в различных отраслях?

2. Технические аспекты сервисной деятельности

- Какие технические средства используются в сервисной деятельности? Приведите примеры.

- Как современные технологии (IoT, AI, Big Data) влияют на развитие сервисных услуг?

- Роль автоматизации и цифровизации в сервисной деятельности.

- Каковы особенности эксплуатации и обслуживания сервисного оборудования?

3. Организация и управление сервисом

- Каковы основные этапы процесса оказания сервисных услуг?

- Как оценивается качество сервисных услуг? Какие методы контроля применяются?

- Какие стандарты (ISO, ГОСТ) регулируют сервисную деятельность?

- В чём особенности логистики в сервисной деятельности?

4. Инновации в сервисной деятельности

- Какие инновационные технологии внедряются в сервисной сфере?

- Как VR/AR-технологии применяются в сервисе (например, в ремонте, обучении, консультациях)?

- Перспективы развития сервисных технологий в условиях Industry 4.0.

5. Проблемы и перспективы сервисной деятельности

- Какие основные проблемы возникают при оказании сервисных услуг?

- Как пандемия и кризисы повлияли на развитие сервисных технологий?

- Каковы тенденции развития сервисной деятельности в будущем?

2 ЭТАП – УМЕТЬ

При подготовке доклада пользуйтесь лекционным материалом, основной и дополнительной литературой по дисциплине. Тема доклада должна соответствовать предложенной теме из списка.

Требования к докладу:

- Длительность сообщения – 10–20 минут.

- Цель – глубоко раскрыть тему, проанализировать проблему, сделать выводы.

- Структура – чёткая: введение, основная часть, выводы, иногда рекомендации.

- Глубина – анализ, аргументация, использование источников.

- Использование данных – обязательно: статистика, исследования, цитаты.

Темы докладов

1. Определение научно-технического прогресса и его влияния на технологии оказания услуг.

2. Современные тенденции развития сервисных технологий.

3. Стандартизация и качество в сервисной деятельности.

4. Инновационные технологии в сфере услуг.

5. Автоматизация и цифровизация сервисных процессов.

6. Роботизация в сервисной деятельности: перспективы и вызовы.

7. Требования и принципы организации технического оснащения предприятия сервиса.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Задание на зачет, 4 семестр

Зачет по дисциплине проходит в форме тестирования с целью проверки усвоения знаний по завершении 4 семестра.

Тест

Тест состоит из двух частей: вопросы с выбором одного правильного ответа, практическое задание.

К тесту прилагаются ключи.

Требования к тесту:

- Количество частей: 2

- Длительность: 60 минут

Критерии оценки:

- За каждый правильный ответ в части 1 — 2 балла.
- За выполнение практического задания (часть 2) — 5 баллов.
- Максимальный балл — 30.

Оценки:

- Зачтено — 8- 30 баллов
- Незачтено 0 -7 баллов

Часть 1. Вопросы с выбором одного правильного ответа

1. Основные понятия сервисной деятельности

1.1. Сервисная деятельность — это:

- а) Производство товаров
- б) Удовлетворение потребностей клиентов через услуги
- в) Торговля продуктами питания
- г) Ремонт автомобилей

1.2. К какому виду услуг относится гостиничный сервис?

- а) Социальные
- б) Бытовые
- в) Туристские
- г) Медицинские

2. Техника в сервисной деятельности

2.1. Какой вид оборудования чаще всего используется в химчистках?

- а) Швейные машины
- б) Парогенераторы и стиральные машины промышленного типа
- в) Кухонные комбайны
- г) Автомобильные подъемники

2.2. Для чего применяется POS-терминал в сервисной деятельности?

- а) Для учета товаров
- б) Для приема платежей и формирования чеков
- в) Для ремонта техники
- г) Для хранения данных клиентов

3. Технологии обслуживания клиентов

3.1. CRM-система — это:

- а) Программа для учета рабочего времени
- б) Система управления взаимоотношениями с клиентами
- в) Автоматизированная система ремонта оборудования
- г) База данных сотрудников

3.2. Какой метод обслуживания предполагает предварительную запись клиента?

- а) Самообслуживание
- б) Очное обслуживание
- в) Онлайн-запись
- г) Экспресс-сервис

4. Стандарты качества в сервисе

4.1. Какой международный стандарт регулирует качество услуг?

- а) ISO 9001
- б) ГОСТ Р
- в) IEEE
- г) DIN

4.2. Что включает в себя понятие «клиентоориентированность»?

- а) Минимальное взаимодействие с клиентом
- б) Максимальное удовлетворение потребностей клиента
- в) Продажа самых дорогих услуг

г) Работу только с постоянными клиентами

5. Практические задачи

5.1. Клиент жалуется на длительное ожидание заказа в ресторане. Какие меры могут ускорить обслуживание?

- а) Увеличить количество персонала
- б) Ввести электронные меню с возможностью предзаказа
- в) Игнорировать жалобы
- г) Уменьшить ассортимент блюд

5.2. В сервисном центре сломался аппарат для диагностики автомобилей. Какой алгоритм действий наиболее правильный?

- а) Сообщить клиентам об отмене записи
- б) Быстро найти замену оборудованию или перенаправить клиентов в другой центр
- в) Продолжать принимать клиентов без диагностики
- г) Ждать, пока оборудование починят, не оповещая клиентов.

20 баллов

Часть 2. Практическое задание

1. Разбор кейса: как организовать эффективный сервис на предприятии?
2. Какие методы применяются для повышения клиентоориентированности в сервисе?

10 баллов

Итого: 30 баллов

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

1 ЭТАП – ЗНАТЬ

Критерии оценивания устного ответа на семинарском занятии

«Отлично» - студент отлично владеет изученным материалом; демонстрирует глубокую осведомленность о проблемах, поднятых в обсуждаемой теме; свободно и адекватно реагирует на вопросы и реплики преподавателя и других участников семинара; убедительно доказывает свою точку зрения; приводит достаточное количество соответствующих примеров

«Хорошо» - студент хорошо владеет изученным материалом; демонстрирует осведомленность о проблемах, поднятых в обсуждаемой теме; адекватно реагирует на вопросы и реплики преподавателя и других участников семинара; может доказать свою точку зрения; приводит достаточное количество соответствующих примеров

«Удовлетворительно» - студент демонстрирует поверхностное владение изученным материалом; не на все вопросы преподавателя и участников семинара реагирует правильно; приводит аргументы в доказательство своей точки зрения и соответствующие примеры

«Неудовлетворительно» - студент не знает основного материала, не ориентируется в теме, не может ответить на вопросы преподавателя и участников семинара; не может привести примеры.

2 ЭТАП – УМЕТЬ

Критерии оценивания доклада

«Отлично» – доклад представлен в требуемом объеме, тема тщательно и глубоко проработана и раскрыта; проанализирована проблема, сделаны выводы; структура доклада чёткая; присутствуют анализ, аргументация, источники; использованы данные: статистика, исследования, цитаты; студент демонстрирует высокий уровень сформированности профессиональных компетенций.

«Хорошо» – доклад представлен в требуемом объеме; тема проработана и раскрыта; проанализирована проблема, сделаны выводы; структура доклада чёткая; присутствуют анализ, аргументация, источники; использованы данные: статистика, исследования, цитаты; студент демонстрирует достаточный уровень сформированности профессиональных компетенций.

«Удовлетворительно» – доклад представлен в неполном объеме, тема не глубоко проработана и не полностью раскрыта; проанализирована проблема, сделаны выводы; не прослеживается четкость в структуре доклада; присутствует поверхностный анализ, аргументация, источники; не все данные использованы: статистика, исследования, цитаты; студент демонстрирует пороговый уровень сформированности профессиональных компетенций.

«Неудовлетворительно» – доклад представлен не в полном объеме, тема не проработана и не раскрыта; не проанализирована проблема, не сделаны выводы; доклад не структурирован; отсутствует анализ, аргументация, источники; не использованы данные: статистика, исследования, цитаты; у студента не сформированы профессиональные компетенции

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Зачет по дисциплине

Критерии оценки:

«Зачтено» выставляется студенту, если он справился с тестом. Работа удовлетворяет требованиям к формированию профессиональных компетенций. Количество правильных ответов составляет 8 - 30 баллов.

«Не зачтено» выставляется студенту, если он не справился с тестом. Работа не удовлетворяет требованиям к формированию профессиональных компетенций. Количество правильных ответов составляет 7 баллов и ниже.