

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.06.2026 11:20:19
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce7bb8a25c0b8bb55edc58

**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
СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

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

Автор-составитель: Пясецкая И.Ш.

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	6
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	9
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	17

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

Процесс изучения дисциплины «Сервисная деятельность» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Знает методики сбора, обработки и обобщения информации, методики системного подхода для решения поставленных задач
	УК-1.2. Умеет анализировать и систематизировать разнородные данные, осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности
	УК-1.3. Владеет методами научного сбора, обработки и обобщения информации, практической работы с информационными источниками; методами системного подхода для решения поставленных задач
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
	УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды;
	УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
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
	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
	ОПК-3.3. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

№ п/п	Код компетенций	Наименование компетенций	Этапы формирования компетенций
1.	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения по-	<i>1 Этап – знать:</i> УК-1.1. методики сбора, обработки и обобщения информации, методики системного подхода для решения поставленных задач
			<i>2 Этап – уметь:</i> УК-1.2. анализировать и систематизировать разнородные данные, осуществлять критический

		ставленных задач	анализ и синтез информации, полученной из разных источников, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности; <i>3 Этап – владеть:</i> УК-1.3. методами научного сбора, обработки и обобщения информации, практической работы с информационными источниками; методами системного подхода для решения поставленных задач.
2.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<i>1 Этап – знать:</i> УК-3.1 типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия; <i>2 Этап – уметь:</i> УК-3.2 действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды; <i>3 Этап – владеть:</i> УК-3.3 навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.
3.	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<i>1 Этап – знать:</i> ОПК-3.1 качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий; <i>2 Этап – уметь:</i> ОПК-3.2 обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством); <i>3 Этап – владеть:</i> ОПК-3.3 навыками оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.

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.	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез инфор-	<i>1 Этап – знать:</i> УК-1.1. методики сбора, обработки и обобщения информации, методики системного подхода для решения поставлен-	Зачет Оценка «Зачтено» 1. Глубокое и прочное усвоение программного

		мации, применять системный подход для решения поставленных задач	ных задач <i>2 Этап – уметь:</i> УК-1.2. анализировать и систематизировать разнородные данные, осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности; <i>3 Этап – владеть:</i> УК-1.3. методами научного сбора, обработки и обобщения информации, практической работы с информационными источниками; методами системного подхода для решения поставленных задач.	материала. 2. Свободное владение понятийным аппаратом, умение использовать его в анализе процессов и явлений. 3. Умение выявлять и объяснять функциональные связи и зависимости. 4. Иллюстрация теоретических положений примерами из реалий жизни. 5. Выполнение заданий и самостоятельной работы за семестр. 6. Точность и обоснованность выводов. 7. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы. 8. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь. Оценка «Не зачтено» 1. Незнание значительной части программного материала. 2. Незнание основных терминов, классификаций. 3. Неумение выявлять
2.	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<i>1 Этап – знать:</i> УК-3.1 типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия; <i>2 Этап – уметь:</i> УК-3.2 действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды; <i>3 Этап – владеть:</i> УК-3.3 навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем.	количественные зависимости, незнание формул, неумение строить графики.
2.	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов ока-	<i>1 Этап – знать:</i> ОПК-3.1 качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий;	

		зания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p><i>2 Этап – уметь:</i> ОПК-3.2 обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством);</p>	<p>4. Неумение решать кейсы и задачи. 5. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения. 6. Грубые ошибки при выполнении практического задания и самостоятельной работы. 7. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.</p>
			<p><i>3 Этап – владеть:</i> ОПК-3.3 навыками оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p>	

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

1 ЭТАП – ЗНАТЬ:

Темы докладов, сообщений:

РАЗДЕЛ I. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы

Тема 1.1. Введение в дисциплину «Сервисная деятельность».

1. Доклады:

Определение сервиса и его значение в современном обществе. Сфера обслуживания: ключевые характеристики и примеры. Производители и потребители услуг: их роли и взаимодействие. Процесс оказания услуг: этапы и важные аспекты. Значение сервисной деятельности как объекта научного анализа.

Роль сервиса в экономике: создание добавленной стоимости. Функции сервисной деятельности: удовлетворение потребностей, создание комфорта. Влияние сервисной деятельности на социальные взаимодействия. Примеры успешных сервисных компаний и их вклад в экономику.

Знать: понятие сервиса, услуги, технологического цикла обслуживания. Потребители услуг. Функции сервисной деятельности и ее значение в современном обществе.

Тема 1.2. Становление и развитие сервисной деятельности. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности.

1. Доклады:

Определение доиндустриального общества и его влияние на сервисную деятельность. Роль ремесел и мелкого сервиса в доиндустриальную эпоху. Переход к индустриальному обществу: изменения в производственных процессах и их влияние на сферу услуг. Примеры сервисной деятельности в разные исторические периоды. Определение общества массового потребления и его характеристики. Влияние массового потребления на спрос на услуги. Примеры изменений в сервисной деятельности в условиях массового потребления. Роль рекламы и маркетинга в развитии сферы услуг.

Анализ текущих тенденций в сфере услуг: цифровизация, автоматизация, персонализация. Проблемы, с которыми сталкивается сфера сервиса в современном обществе. Примеры инновационных подходов в сервисной деятельности. Перспективы развития сферы услуг в будущем.

Знать: история развития и становления сервисной деятельности. Факторы развития сервисного обслуживания. Продвижение сервисных услуг. Проблемы и перспективы сферы сервиса.

Тема 1.3. Услуга как результат сервисной деятельности.

Сообщения:

Понятие услуги: определение и ключевые характеристики. Различия между услугами и товарами. Роль услуг в экономике и повседневной жизни.

Обзор модели Котлера: базовый, ожидаемый и расширенный уровни товара. Применение этой модели к услугам: как услуги могут быть классифицированы по уровням. Примеры услуг на каждом уровне.

Нематериальность, неотделимость, изменчивость и неустойчивость услуг. Как эти свойства влияют на восприятие и потребление услуг. Примеры, иллюстрирующие каждое свойство.

Основные потребительские свойства услуг: доступность, качество, надежность. Как эти свойства влияют на выбор потребителей. Примеры успешных сервисов, учитывающих потребительские свойства. Основные принципы современного сервиса: клиентоориентированность, инновации, качество. Как эти принципы помогают в создании конкурентных преимуществ.

Примеры компаний, успешно применяющих эти принципы. Определение базового и вторичного уровней сервисного продукта. Сопутствующие и дополнительные услуги: их роль и значение. Примеры сервисных продуктов с акцентом на уровне.

Знать: Определение услуги и ее характеристики, клиентоориентированности, инноваций, качества. Основные принципы современного сервиса. Виды сервисных услуг.

Тема 1.4. Построение сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем. Восприятие сервиса потребителем.

Сообщение: Контактная зона- ключевой элемент сервиса. 5 принципов взаимодействия с потребителем. Как потребитель воспринимает сервис? Ошибки в контактной зоне. Технологии в контактной зоне. Влияние первого впечатления.

Знать: Контактная зона и ее структурные элементы.

РАЗДЕЛ II. Процессный подход к сервисной деятельности

Тема 2.1. Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне.

Сообщения: технология обслуживания: от стандартов к импровизации. 5 технологий для идеальной контактной зоны.

Знать:

Понятие контактной зоны и технологий обслуживания. Стандарты обслуживания.

Тема 2.2. Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности. Декомпозиция сервисных.

1. Сообщения:

Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности. Взаимосвязь основных и вспомогательных процессов. Оптимизация процессов сервиса. Декомпозиция сервисных процессов.

Знать:

Основные процессы. Вспомогательные процессы. Декомпозиция. Инструменты декомпозиции.

Тема 2.3. Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам. Особенности формирования стандартов обслуживания.

1. Сообщение: Нормативное регулирование сервисной деятельности. Создание стандартов обслуживания. Стандарты в цифровую эпоху. Примеры цифровых стандартов.

Знать:

Инструменты и методы контроля стандартов. Современные стандарты обслуживания.

2 ЭТАП – УМЕТЬ:

РАЗДЕЛ I. Технологии обслуживания потребителей. Порядок организации работы

Тема 1.4. Построение сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителем. Восприятие сервиса потребителем.

Задание 1. Составьте таблицу, в которой перечислите следующие факторы и их влияние на потребительские предпочтения: пол, возраст, знак зодиака, социальный статус, род деятельности, увлечения. Приведите примеры, как каждый из этих факторов может влиять на выбор услуг или товаров.

Задание 2. Проведите опрос среди знакомых или коллег о том, что для них важно в сервисе (например, скорость обслуживания, качество, вежливость персонала). Дополнительно проанализируйте полученные данные и выделите ключевые факторы, влияющие на восприятие сервиса.

Задание 3. Выберите одну из целевых групп потребителей (например, молодые профессионалы, семьи с детьми, пожилые люди) и разработайте концепцию интерьера квартиры, учитывая их особенности и предпочтения. Дополнительно опишите, как выбранные факторы (пол, возраст, социальный статус и т.д.) повлияли на ваше решение.

Задание 4. Напишите эссе на тему "Критерии ценностей потребителя и их влияние на выбор услуг". Включите в него: 1) Определение потребительских, духовных и нравственных ценностей. 2) Примеры, как эти ценности влияют на выбор услуг или товаров. 3) Как различия в ценностях могут влиять на восприятие сервиса.

Задание 5. Напишите краткий отчет о том, как организация может улучшить взаимодействие с клиентами в контактной зоне. Включите в него: Определение контактной зоны. Примеры успешных практик взаимодействия с клиентами. Рекомендации по улучшению сервиса. Проанализируйте, как улучшение взаимодействия может повлиять на восприятие сервиса потребителем. Эти задания помогут вам глубже понять специфику взаимодействия с потребителем и развить навыки анализа в области сервисной деятельности.

РАЗДЕЛ II. Процессный подход к сервисной деятельности

Тема 2.1. Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне.

Задание 1. Напишите определения следующих понятий:

- Процесс
- Сервисный процесс
- Классификация процессов (основные типы)

Приведите примеры сервисных процессов из различных сфер (например, гостиничный бизнес, ресторанный сервис, медицинские услуги).

Задание 2. Составьте таблицу, в которой перечислите основные компоненты сервисного процесса (вход, выход, ресурсы, действия, контроль) и опишите их роль в процессе обслуживания. Приведите примеры, как каждый компонент влияет на качество обслуживания.

Задание 3. Выберите одну услугу (например, услугу по уборке, доставку еды, консультацию) и разработайте план ее проектирования, включая:

- Определение целевой аудитории
- Описание услуги
- Этапы разработки

Опишите, какие факторы могут повлиять на успешность этой услуги.

Задание 3. Напишите краткий отчет о том, как организация может разработать стратегию для улучшения своих сервисных процессов. Включите в него:

- Определение стратегии процессов
- Примеры успешных стратегий
- Рекомендации по внедрению

Проанализируйте, как стратегия процессов может повлиять на конкурентоспособность компании.

Задание 4. Создайте структурную схему для одного из сервисных процессов (например, процесс обслуживания клиента в ресторане). Опишите, как структурная схема помогает в планировании и управлении процессом.

Задание 5. Опишите технологический цикл обслуживания для выбранной вами услуги, включая этапы: прием, оформление, исполнение, выдача заказа. Проанализируйте, как каждый этап влияет на общее восприятие услуги потребителем.

Задание 6. Проведите опрос среди знакомых или коллег о том, какие факторы влияют на их выбор услуг (например, цена, качество, рекомендации). Проанализируйте полученные данные и выделите ключевые факторы, влияющие на поведение потребителей.

Тема 2.2. Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности.

Декомпозиция сервисных.

Задание 1. Напишите определения следующих понятий:

- Основные процессы
- Вспомогательные процессы

Приведите примеры основных и вспомогательных процессов в различных сферах сервиса (например, гостиничный бизнес, ресторанный сервис, медицинские услуги).

Задание 2. Выберите крупную организацию (например, сеть ресторанов или гостиничную сеть) и составьте список основных и вспомогательных процессов, которые в ней существуют. Опишите, как эти процессы взаимодействуют друг с другом.

Задание 3. Составьте таблицу, в которой перечислите отличительные особенности основных и вспомогательных процессов (например, цель, ресурсы, результаты). Приведите примеры, как эти особенности влияют на эффективность работы организации.

Задание 4. Напишите краткий отчет о вертикальных и горизонтальных процессах. Включите в него:

- Определение вертикальных и горизонтальных процессов
- Примеры из реальной практики

Проанализируйте, как различия в классификации процессов могут повлиять на управление организацией.

Задание 5. Выберите один из бизнес-процессов в вашей организации и напишите его описание, включая:

- Цель процесса
- Этапы выполнения
- Участники процесса

Опишите, какие ресурсы необходимы для выполнения этого процесса.

Задание 6. Выберите один из основных процессов и выполните его декомпозицию на подпроцессы. Опишите, как декомпозиция помогает в управлении процессами и повышении их эффективности.

Тема 2.3. Соответствие деятельности предприятий сервиса установленным нормам. Особенности формирования стандартов обслуживания.

Задание 1. Напишите краткий обзор правил бытового обслуживания, действующих в вашей стране. Приведите примеры, как эти правила влияют на качество обслуживания в различных сферах (например, гостиничный бизнес, рестораны, медицинские услуги).

Задание 2. Ознакомьтесь с общероссийскими классификаторами услуг населению. Найдите и изучите один из общероссийских классификаторов услуг. Составьте список услуг, которые относятся к выбранной вами категории. Проанализируйте, как классификация услуг помогает в стандартизации обслуживания.

Задание 3. Составьте список основных прав потребителей, которые должны соблюдаться в сфере сервиса. Приведите примеры ситуаций, когда права потребителей могут быть нарушены, и как это может повлиять на репутацию компании.

Задание 4. Исследуйте стандарты обслуживания в одной из компаний (например, в ресторане или гостинице) и составьте отчет о том, как они реализуются на практике. Проанализируйте, как соблюдение стандартов влияет на удовлетворенность клиентов. Выберите конкретный тип услуги и разработайте стандарты обслуживания, учитывающие индивидуальные особенности потребителей. Опишите, как эти стандарты могут быть адаптированы для различных групп клиентов.

Задание 5. Исследуйте основные аспекты безопасности услуг в выбранной вами сфере (например, в ресторане или медицинском учреждении). Приведите примеры, как недостаток безопасности может повлиять на потребителей и репутацию компании.

Задание 6. Составьте план инструктажа по технике безопасности для сотрудников, работающих в контактной зоне. Опишите, как первичный и вторичный инструктажи могут помочь в предотвращении несчастных случаев.

Задание 7. Опишите возможные нештатные ситуации, которые могут возникнуть в процессе обслуживания, и разработайте план действий для их решения. Проанализируйте, как подготовленность к нештатным ситуациям может повысить доверие клиентов.

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Творческие проекты

Темы творческих работ:

1. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны предприятия общепита (кафе, ресторан и пр.).
2. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны спортивного клуба
3. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны гостиничного предприятия
4. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны туристского агентства
5. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны event-агентства.
6. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны конгрессно-выставочной площадки.
7. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны страхового агентства.
8. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны медицинского учреждения.
9. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны финансового учреждения (отделения банка).
10. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны образовательного учреждения.
11. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны туристско-информационного центра.
12. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны многофункционального центра предоставления услуг.
13. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны учреждения

культуры.

14. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны креативного пространства.
15. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны торгового предприятия.
16. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны салона связи.
17. Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны коворкинга.

Задания на зачет, 2 семестр.

«Проектирование жилого интерьера»

Список вопросов для подготовки к зачету:

1. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.
2. Терминология услуги. Основные понятия в соответствии с ГОСТом
3. Отличительные свойства услуг от товаров. Производственные-и потребительские свойства услуг.
4. Основные-задачи-системы-сервиса-предприятия. Принципы современного сервиса.
5. Понятие и уровни сервисного продукта.
6. Servuction модель как базовая модель организации сферы услуг.
7. Дополнительные-и-сопутствующие услуги в структуре сервисного продукта.
8. Концепция жизненного цикла услуги.
9. Модель качества услуги, основанная на разрыве.
10. Восприятие потребителем атрибутов сервиса.
11. Понятие процесса обслуживания. Предпродажное-и послепродажное обслуживание.
12. Формы и методы обслуживания в сервисной деятельности.
13. Процессный подход в сервисной деятельности: виды процессов.
14. Особенности процесса проектирования и разработки услуги.
15. Разработка структурных схем в сервисе.
16. Разработка новых видов услуг. Иерархия категорий новых видов услуг.
17. Порядок организации технологического цикла обслуживания на предприятии сферы сервиса.
18. Порядок приема и оформления заказов на услуги.
19. Порядок оказания услуг
20. Основные и вспомогательные-процессы-в-сервисной-деятельности. Отличительные черты процессов.
21. Классификация бизнес-процессов: горизонтальные и вертикальные процессы.
22. Декомпозиция и виды бизнес-процессов в сервисной деятельности.
23. Понятие и сущность контактной зоны.
24. Структура общения и особенности организации пространства контакта. Особенности организации front office и технологического ядра.
25. Процесс и содержание контакта между исполнителем и клиентом.
26. Порядок-взаимодействия с различными типами потребителей при сервисном обслуживании. Типы и механизмы взаимодействий в общении.
27. Общение как форма взаимодействия.
28. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Эффективные навыки персонального лидерства.
29. Психология и тактика процесса обслуживания на этапах совершения заказа.
30. Структуризация сервисных контактов. Сервис-системная матрица.

31. Понятие конфликта. Признаки-и причины конфликтов в сервисной деятельности.
32. Способы разрешения конфликтов в сервисной деятельности.
33. Организация работы с жалобами клиентов при сервисном обслуживании.
34. Стандарты-обслуживания: назначение, критерии, порядок разработки.
35. Порядок функционирования сервисного предприятия в нестандартных.
36. Обеспечение безопасности деятельности сервисного предприятия.
37. Определение ценности услуги. Уравнение ценности услуги, воспринимаемой потребителем.
38. Модель ценности услуги Зейтамля.
39. Реализация клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности.
40. Определить и обосновать ошибку в технологическом цикле обслуживания.
41. Разработать краткий содержательный проект стандарта работы персонала в контактной зоне сервисного предприятия для определенной категории потребителей.
42. Определение элементов сервисного обслуживания.
43. Определение особенностей организации пространства контакта.
44. Определение результатов сервисных процессов.
45. Определение структурных составляющих элементарных операций и операционных процессов сервисного обслуживания.
46. Определение отличительных особенностей процессов сервисного
47. Определение основных и вспомогательных процессов сервисного обслуживания

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

1 ЭТАП – ЗНАТЬ:

Выступления с докладом, сообщением по дисциплине (презентации)

Критерии оценки

Оценка	Правильность (ошибочность) выполнения задания
«зачтено»	Содержание доклада соответствует теме; Правильное использования источников литературы; Соответствие оформления доклада стандартом; Знание изложенного материала (для ответа на устные вопросы); Умение грамотно и аргументировано изложить суть проблемы в тексте и устно; Тезисы и предположения аргументированы, сделаны выводы и умозаключения; В тексте отражено умение анализировать фактический материал.
«не зачтено»	Тема раскрыта недостаточно полно; Отсутствует библиографический список; Тезисы и предположения не аргументированы, не сделаны выводы и умозаключения; Ответы на устные вопросы не отражают умение грамотно и аргументировано изложить суть доклада.

2 ЭТАП – УМЕТЬ:

Выполнение контрольных заданий, аналитических работ, творческого задания по дисциплине Сервисная деятельность

Критерии оценки при выполнении контрольного задания, аналитических работ, творческого задания:

Оценка «отлично»

1. Теоретическое содержание материала освоено полностью, без пробелов и отражено в представленных работах.
2. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы.
3. Все задачи, предусмотренные заданием, выполнены.
4. В практической части продемонстрированы творческие способности, креативность мышления, оригинальность и нестандартность решения в выполнении задания.
6. Практическая часть выполнена на очень высоком уровне и в полном объеме;

Оценка «хорошо»:

1. Темы заданий раскрыты в полном объеме и на хорошем уровне.
2. Необходимые практические навыки работы с материалом в основном сформированы.
3. Отсутствуют существенные ошибки, но в практической работе содержатся несущественные недочеты.
4. В практической части некоторые навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно.
5. Практическая работа представлена не в полном объеме;

Оценка «удовлетворительно»:

1. Теоретическое содержание материала отражено в практических работах и освоено частично, но пробелы не носят существенного характера.
2. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы.
3. Предусмотренные программой обучения задания выполнены.
4. Темы раскрыты в не полном объеме, но в большей степени, на среднем уровне.
5. В практических работах отсутствуют некоторые существенные художественные аспекты или встречается случайный материал;

Оценка «неудовлетворительно»

1. Теоретическое содержание курса не освоено.
2. Объем представленного практического материала не соответствует необходимому количеству.
3. Необходимые практические навыки работы не сформированы.
4. В практическом задании присутствуют принципиальные ошибки или задание не выполнено;

3 ЭТАП – ВЛАДЕТЬ

Критерии оценивания знаний на зачете

Оценка «Зачтено»

1. Глубокое и прочное усвоение программного материала.
2. Свободное владение понятийным аппаратом, умение использовать его в анализе процессов и явлений.
3. Умение выявлять и объяснять функциональные связи и зависимости.
4. Иллюстрация теоретических положений примерами из реалий жизни.

5. Выполнение заданий и самостоятельной работы за семестр.
6. Точность и обоснованность выводов.
7. Точные, полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.
8. Умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь.

Оценка «Не зачтено»

1. Незнание значительной части программного материала.
2. Незнание основных терминов, классификаций.
3. Неумение выявлять количественные зависимости, незнание формул, неумение строить графики.
4. Неумение решать кейсы и задачи.
5. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения.
6. Грубые ошибки при выполнении практического задания и самостоятельной работы.
7. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.