МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный
экономический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы	Конгрессно-выставочная деятельность
Уровень высшего образования	бакалавриат
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург
2018

Содержание

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины 3
2. Структура ФОС по дисциплине 5
3. Показатели и критерии оценки компетенций 8
4. Шкала оценивания результата 11
5. Перечень заданий по дисциплине 15
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания 20

1. Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе освоения дисциплины

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки освоения образовательных результатов *учебной дисциплины*.

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1.1. Перечень формируемых дисциплиной компетенций

Код компетенции	Наименование компетенции
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

1.2. Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным содержательным компонентом компетенций, формирующихся дисциплиной. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы. Планируемые результаты освоения дисциплины, характеризующие этапы формирования компетенции:

Таблица – 1.2.1. Результаты освоения дисциплины

Этапы формирования компетенций	**Наименование дисциплины**	**Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций** (показатели освоения компетенции)
1	**2**	**3**

Этапы формирования компетенций	Наименование дисциплины	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	**2**	**3**
Первый уровень (пороговый) (ПК-1) –1	Сервисная деятельность	**Знать:** основные положения организации операционной деятельности контактной зоны предприятия сервиса З1 (ПК-1) **Уметь:** идентифицировать формы и методы сервисного обслуживания для различных видов контактных зон; установить факторы, влияющие на эффективность процессов обслуживания в контактной зоне; определить ключевые требования к организации контактной зоны сервисного предприятия; определить функциональные обязанности работников контактной зоны; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями сервисного предприятия У1 (ПК-1) **Владеть:** навыками определения применяемых на предприятиях сервиса форм и методов обслуживания, определения сервисных операций в соответствии с должностными обязанностями работников контактной зоны, установления эффективного взаимодействия с различными подразделениями сервисного предприятия в процессе обслуживания В1 (ПК-1)
Первый уровень (пороговый) (ПК-9) –1	Сервисная деятельность	**Знать**: особенности и стандарты сервисной деятельности, обусловленные этнокультурными, историческими и религиозными традициями и психологическими особенностями потребителя **З1 (ПК-9)** **Уметь**: выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности **У1 (ПК-9)** **Владеть**: навыками работы с различными типами потребителей в соответствии с их основными психологическими особенностями **В1 (ПК-9)**
Первый уровень (пороговый) (ПК-11) –1	Сервисная деятельность	**Декомпозиция II** **Знать:** формы и методы, технологию обслуживания потребителя в контактной зоне сервисного предприятия, особенности работы в контактной зоне с учетом специфики процесса сервиса и типа сервисного предприятия; стандарты обслуживания **З1 (II) (ПК-11)** **Уметь:** осуществлять взаимодействие, консультирование потребителей в контактной зоне в соответствии с заданным видом, формой и объемом процесса сервиса **У1 (II) (ПК-11)** **Владеть:** технологиями работы с потребителем в контактной зоне предприятия, методиками консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса **В1 (II) (ПК-11)**

1.3. Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции:

- формулирует общие требования к работе специалиста предприятия сервиса, определять профессиональные требования и трудовые функции сервисных работников в соответствии с различными направленностями сервисной деятельности;
- определяет особенности профессиональной деятельности сервисных работников;
- анализирует отличительные особенности профессиональных компетенций сервисных работников на основе информационной и библиографической культуры;
- использует основные подходы к описанию поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей в сервисных услугах;
- определяет взаимосвязи потребностей потребителя существующим сервисным процессам, применяемым на предприятии сферы сервиса формам и методам обслуживания;
- использует положения теории потребностей для оценивания и анализа поведения человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей в сервисных услугах;
- анализирует поведение человека в процессе формирования и удовлетворения потребностей в сервисных услугах;
- анализирует индивидуальные особенности как своей собственной личности, так и личностей других людей;
- оценивает систему клиентских отношений в организациях сферы сервиса с помощью социологических методов;
- выявляет психологические особенности поведения профессионального коллектива, социальных групп.

2. Структура ФОС по дисциплине

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированной обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по учебной дисциплине установлено пороговое значение показателя, при котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

Таблица – 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование тем и разделов	Формы текущего контроля успеваемос	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведени я оценки

	ти Формы промежуточной аттестации			Устная/письменная
1	2	3	4	5
Раздел 1. Услуга и сервисный продукт. Порядок организации работы контактной зоны.	Рубежный контроль	Контрольная точка 1	Контрольная работа/тестирование	Письменная
1.1. Введение в дисциплину «Сервисная деятельность»	Текущий контроль	Экономическая сущность сервисной деятельности. Основная задача сервисной деятельности. Специфический характер сервисной деятельности. Место сервисной деятельности в социальных взаимодействиях. Разнообразие и виды сервисной деятельности.	ПЗ/Решение кейсов	Устная
1.2. Становление и развитие сервисной деятельности. Проблемы и тенденции развития сервисной деятельности.	Текущий контроль	Основные характеристики развития сервисной деятельности в доиндустриальном обществе. Основные характеристики развития сервисной деятельности в индустриальном обществе. Основные характеристики развития сервисной деятельности в постиндустриальном обществе. Особенности исторического развития сервисной деятельности в России. Особенности современного развития сервисной деятельности в России.	СЗ/Участие в дискуссии	Устная
1.3. Услуга как результат сервисной деятельности. Базовая модель организации контактной зоны.	Текущий контроль	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании. Сравнение отличительных свойств услуги и товара. Цветок услуги – основной продукт в окружении групп дополнительных и сопутствующих услуг. Классификация услуг по Лавлоку. Подходы к классификации услуг. Особенности организации контактной зоны. Сравнение форм и методов обслуживания. Системы с высокой и низкой степенью контакта. Особенности оснащения контактной зоны.	СЗ/ Подготовка презентаций, решение практических задач	Устная
Раздел 2. Построение взаимодействий с потребителем в контактной зоне предприятия	Рубежный контроль	Контрольная точка 2	Контрольная работа/тестирование	Письменная

сферы сервиса.				
2.1. Технологии сервисной деятельности в контактной зоне предприятия. Особенности взаимодействия с потребителями.	Текущий контроль	Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны. Психология и тактика различных этапов процесса обслуживания. Особенности работы с различными типами клиентов в соответствии с существующими классификациями личности. Стратегическое назначение и расширение сервис-системной матрицы.	ПЗ/Решение кейсов, практических задач СЗ/Участие в коллоквиуме	Устная/ письменная
2.2. Восприятие сервиса потребителем.	Текущий контроль	Система предоставления услуг. Признаки, причины, виды и способы разрешения конфликтов в сервисной деятельности. Жалобы в обслуживании. Алгоритм разработки стандартов персонала и обслуживания клиентов. Особенности определения качества услуги.	ПЗ/ Решение кейсов СЗ/Участие в дискуссии	Устная/ письменная
Раздел 3. Процессный подход к сервисной деятельности при организации работы контактной зоны.	Текущий контроль	Составление структурной схемы	Презентация	Устная
3.1. Сервисная деятельность как процесс. Технология обслуживания потребителей в контактной зоне.	Текущий контроль	Отличия жизненного цикла услуги от товара. Порядок построения технологического цикла в соответствии с особенностями предприятия. Стратегия процессов и их сравнительная характеристика. Отличия процесса проектирования и разработки услуги от процесса разработки промышленной продукции. Основные этапы планирования сервисного процесса. Порядок применения структурных схем на сервисных предприятиях. Роль исследований в создании новых услуг.	Презентация ПЗ/Решение кейсов	Устная/письменная
3.2. Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности.	Текущий контроль	Выделение основных и вспомогательных процессов в сервисной организации. Особенности различных сервисных процессов. Сервисные процессы и элементарные сервисные операции. Вертикальное и горизонтальное описание бизнес-процессов.	СЗ/Участие в дискуссии ПЗ/ Решение кейсов	Устная/письменная
Все темы и разделы:	**Промежуточная аттестация**	Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков	Вопросы к экзамену	Устная
Итоговый контроль по	**-**	Вопрос 1. Знать: Контактная зона предприятия сферы сервиса:	Вопросы к ГИА	-

дисциплине		сущность понятия, особенности организации пространства контакта, особенности работы персонала при организации высококонтактного обслуживания. Вопрос 2. Уметь: Применение сервис-системной матрицы и структуризация сервисных контактов. Вопрос 3. Владеть: Разработать структурную схему сервисного обслуживания потребителей (по вариантам).		

3. Показатели и критерии оценки компетенций

Оценка знаний, умений, владений может быть выражена в параметрах *«очень высокая», «высокая»*, соответствующая академической оценке *«отлично»; «достаточно высокая», «выше средней»,* соответствующая академической оценке *«хорошо»*; «*средняя», «ниже средней», «низкая»,* соответствующая академической оценке *«удовлетворительно»; «очень низкая»,* соответствующая академической оценке *«неудовлетворительно».*

Таблица – 3.1. Текущий контроль

№	**Виды работ**	**Критерии оценивания**			
		Отсутствует компетенция	**Базовый уровень освоения компетенции**	**Повышенный уровень освоения компетенции**	**Продвинутый уровень освоения компетенции**
1	Работа на лекциях	Отсутствие участия студента в работе на занятии	Единичное высказывание	Высказывание суждений, активное участие в работе на занятии	Высказывание неординарных суждений, активное участие в работе на занятии
2	Работа на практических/семинарских занятиях	Выполнено менее 54%	Выполнено выше 54% до 69 %	Выполнено от 70% до 84 %	Выполнено выше 85%
3	Работа на практических занятиях, решение общих практических задач	Отсутствие участия в обсуждении, решении, неправильное решение	Единичное высказывание, решение с ошибками	Высказывание суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	Высказывание неординарных суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок
4	Работа на практических	Отсутствие участия в	Единичное высказывание,	Высказывание суждений,	Высказывание неординарных

	занятиях, решение индивидуальных практических задач	обсуждении, решении, неправильное решение	решение с ошибками	активное участие в ходе решения, правильное решение с отдельными замечаниями	суждений, активное участие в ходе решения, правильное решение без ошибок

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают опознаваемую деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 3.2. Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции:

1	**2 (балл 54)**	**3 (балл 55-69)**	**4 (балл 70-84)**	**5 (балл 85-100)**
Отсутствует компетенция	Отсутствует компетенция	Базовый уровень освоения компетенции	Повышенный уровень освоения компетенции	Продвинутый уровень освоения компетенции
Компетенция не освоена. Студент не владеет необходимыми знаниями.	Компетенция не освоена.. Обучающийся частично показывает знания, входящие в состав компетенции, понимает их необходимость, но не может их применять.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает общие знания, входящие в состав компетенции, имеет представление об их применении, умение извлекать и использовать основную (важную) информацию из полученных знаний	Компетенция освоена. Обучающийся показывает полноту знаний, демонстрирует умения и навыки решения типовых задач.	Компетенция освоена. Обучающийся показывает глубокие знания, демонстрирует умения и навыки решения сложных задач, умение принимать решения, создавать и применять документы, связанные с профессиональной деятельностью; способен самостоятельно решать проблему/задачу на основе изученных методов, приемов и технологий.

Базовый уровень освоения компетенций - обязательный для всех обучающихся по завершении освоения дисциплины.

Повышенный уровень освоения компетенций - превышение минимальных характеристик сформированности компетенции для обучающегося.

Продвинутый уровень освоения компетенций - максимально возможная выраженность компетенции, важен как качественный ориентир для самосовершенствования так и дополнительное к требованиям ОПОП освоение компетенций с учетом личностных характеристик:

- активное участие в конференциях, конкурсах, круглых столах и т.д. с получением зафиксированного положительного результата по вопросам, включенным в дисциплину;
- разработка и реализация проектов с применением компетенций, указанных в рабочей программе;
- демонстрирует умение применять теоретические знания для решения практических задач повышенной сложности и нестандартных задач;
- выполнение в срок всех поставленных задач.

Таблица – 3.3. Показатели сформированности компетенции по дисциплине:

Код компетенции	**Показатели сформированности компетенции**	**Способы оценивания**	**Критерии оценивания сформированности компетенции по дисциплине**
ПК-1	Умеет идентифицировать формы и методы сервисного обслуживания для различных видов контактных зон; установить факторы, влияющие на эффективность процессов обслуживания в контактной зоне; определить ключевые требования к организации контактной зоны сервисного предприятия; определить функциональные обязанности работников контактной зоны; обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями сервисного предприятия	Подготовка презентаций/решение практических задач/решение кейсов/участие в дискуссии	Знать основные положения организации операционной деятельности контактной зоны предприятия сервиса Владеть навыками определения применяемых на предприятиях сервиса форм и методов обслуживания, определения сервисных операций в соответствии с должностными обязанностями работников контактной зоны, установления эффективного взаимодействия с различными подразделениями сервисного предприятия в процессе

			обслуживания
ПК-9	Умеет выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Решение практических задач/решение кейсов/участие в коллоквиуме	Знать особенности и стандарты сервисной деятельности, обусловленные этнокультурными, историческими и религиозными традициями и психологическими особенностями потребителя Владеть навыками работы с различными типами потребителей в соответствии с их основными психологическими особенностями
ПК-11	Умеет осуществлять взаимодействие, консультирование потребителей в контактной зоне в соответствии с заданным видом, формой и объемом процесса сервиса	Решение кейсов/участие в дискуссии	Знать формы и методы, технологию обслуживания потребителя в контактной зоне сервисного предприятия, особенности работы в контактной зоне с учетом специфики процесса сервиса и типа сервисного предприятия; стандарты обслуживания Владеть технологиями работы с потребителем в контактной зоне предприятия, методиками консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса

4. Шкала оценивания результата

Таблица – 4.1. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
1 2 (балл до 54)	Демонстрирует непонимание проблемы. Многие требования, предъявляемые к заданию не выполнены. Демонстрируется первичное восприятие материала. Работа незакончена и /или это плагиат.

3 (балл 55-69)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер.
4 (балл 70-84)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения.
5 (балл 85-100)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход.

Шкалы оценивания результатов выполнения задания **по каждому оценочному средству** представлены в таблице 4.2.

Таблица 4.2 – Критерии и шкалы оценивания **по каждому оценочному средству**

Наименование оценочного средства	Критерий	Шкала (баллы)
Контрольная работа	Минимум 8 баллов, максимум 15 баллов	
	В тестированиях допущены существенные ошибки и неточности, отсутствует глубокое понимание сущности вопросов	8-10
	Некоторая часть вопросов вызывает затруднения с ответами, допущены ошибки, ответы не полностью раскрывают сущность вопросов	11-13
	В тестированиях допущены несущественные ошибки, продемонстрировано глубокое понимание вопросов, умение приводить грамотные примеры и обосновывать свою точку зрения	14-15
Контрольная работа	Минимум 15 баллов, максимум 25 баллов	
	В тестированиях допущены существенные ошибки и неточности, отсутствует глубокое понимание сущности вопросов	15-18
	Некоторая часть вопросов вызывает затруднения с ответами, допущены ошибки, ответы не полностью раскрывают сущность вопросов	19-23
	В тестированиях допущены несущественные ошибки, продемонстрировано глубокое понимание вопросов, умение приводить грамотные примеры и обосновывать свою точку зрения	24-25
Текущий контроль	Минимум 10 баллов, максимум 20 баллов	
Посещаемость лекций и семинарских занятий	Минимум 1 балл , максимум 2,5 балла	
	Присутствие на 70 % лекционных и семинарских занятий. Количество баллов выводится в зависимости от % посещенных занятий	1 – 2,5

Подготовка презентации	Минимум 3 балла, максимум 6 балла.	
	Презентация не полностью раскрывает поставленное перед студентом задание, ответы на вопросы аудитории неполные и слабо аргументированные, студент при ответе на вопросы задания в рамках презентации не демонстрирует глубокое понимание материала, не может объективно доказать собственную точку зрения, присутствует нарушение регламента ответа	3
	В презентации допущены несущественные неточности, ответы на вопросы задания и дополнительные вопросы в рамках ответа студента полные и исчерпывающие, презентация логически последовательно построена, грамотно оформлена	4-5
	Презентация выполнена полностью самостоятельно на актуальную тему, полностью отвечает поставленным перед студентом задачам, глубоко и всесторонне отражает вопросы задания в рамках дисциплины, студент свободно отвечает на вопросы аудитории и преподавателя, раскрывает субъективную точку зрения, подтверждая ее аргументированными выводами и практическими примерами	6
Участие в дискуссии	Минимум 2,5 балла, максимум 4,5 балла	
	Ответы на поставленные вопросы в рамках дискуссии раскрыты не полностью, в большей степени не по существу и не полностью демонстрируют понимание темы дискуссии; при ответах отсутствуют ссылки на конкретные практические примеры	2,5-3
	Студент активно принимает участие практически во всех семинарских занятиях, в рамках которых предусмотрена дискуссия; допускает незначительные неточности при ответах по теме дискуссии, некоторые вопросы вызывают затруднения	3,1-3,5
	Студент демонстрирует глубокое понимание теоретического материала, подтверждает свои ответы конкретными примерами из профессиональной области деятельности, научной литературы; активно принимает участие во всех семинарских занятиях, в рамках которых предусмотрена дискуссия	3,6-4,5
Решение кейсов	Минимум 1,5 балла, максимум 2,5 балла	
	Студент решает не все кейсы в рамках дисциплины; не полностью демонстрирует понимание темы заданий кейсов, не приводит практические примеры	1,5
	При решении кейсов студент допускает незначительные неточности, активно участвует в обсуждении результатов кейсовых заданий, по части вопросов приводит практические примеры	2
	Студент решает все кейсовые задания в рамках дисциплины, выполняет задания кейсов грамотно, глубоко их прорабатывает, приводит конкретные примеры, аргументировано представляет свою точку зрения	2,5
Решение практических задач	Минимум 0,5 балла, максимум 2 балла	
	При решении практических задач студент допускает	0,5

	значительные ошибки, демонстрирует глубокие пробелы в знаниях теоретического материала	
	Сущность решенных задач не полностью раскрыта; студент представляет правильные ответы на задачи практически по всем занятиям, в рамках которых предусмотрено решение практических задач с определенными погрешностями	1
	Некоторая часть вопросов вызывает затруднения с ответами, студент представляет правильные ответы на задачи по всем занятиям, в рамках которых предусмотрено решение практических задач с незначительными неточностями	1,5
	Студент четко и лаконично представляет решение практических задач, задачи решены грамотно; студент представляет правильные ответы на задачи по всем занятиям, в рамках которых предусмотрено их решение	2
Участие в коллоквиуме	Минимум 1,5 балла, максимум 2,5 балла	
	Ответы на поставленные вопросы коллоквиума раскрыты не полностью, в большей степени не по существу и не полностью демонстрируют понимание темы; при ответах отсутствуют ссылки на конкретные практические примеры	1,5
	Студент допускает незначительные неточности при ответах по теме, некоторые вопросы вызывают затруднения	2
	Студент демонстрирует глубокое понимание теоретического материала, подтверждает свои ответы конкретными примерами из профессиональной области деятельности, научной литературы	2,5
Экзамен	Минимум 22 балла, максимум 40 баллов	
	Студент демонстрирует знание основного программного материала, но допускает существенные погрешности в ответе на экзамене. Ответы демонстрируют общее представление и элементарное понимание существа поставленных вопросов, понятийного аппарата и основной литературы.	22-30
	Полные и аргументированные ответы на все основные и дополнительные экзаменационные вопросы. Ответы отличаются логичностью, четкостью, знанием понятийного аппарата и литературы по теме вопроса при незначительных упущениях при ответах.	30-35
	Полные, исчерпывающие, аргументированные ответы на все экзаменационные вопросы. Ответы отличаются логической последовательностью, четкостью в выражении мыслей и обоснованностью выводов, демонстрирующих знание литературы, понятийного аппарата и умения ими пользоваться при ответе.	35-40

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по дисциплине** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования и Положением о балльно-рейтинговой системе *БРС*.

Для оценки сформированности результатов обучения по дисциплине используется **балльно-рейтинговая система успеваемости обучающихся**:

Формой итогового контроля по дисциплине является экзамен, итоговая оценка формируется в соответствии со шкалой, приведенной ниже в таблице:

Баллы	Оценка
<55	неудовлетворительно
<70	удовлетворительно
<85	хорошо
>85	отлично

5. Перечень заданий по дисциплине

5.1. Задания для текущего контроля:

Таблица - 5.1.1. Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	**Содержание задания**
Подготовка презентаций к теме 1.3	Темы: 1. Метод поточной линии 2. Метод самообслуживания 3. Метод индивидуального подхода 4. Абонементное обслуживание 5. Бесконтактное обслуживание 6. Обслуживание на дому 7. Удаленная поддержка 8. Техническая поддержка 9. Особенности сервисных продуктов (по вариантам): в туризме, предприятий размещения, предприятий питания, конгрессно-выставочной деятельности, образовании, предприятий культуры, медицине 10. Оснащение контактной зоны в зависимости от специфики предприятия сферы сервиса (по вариантам): туристское агентство, гостиничное предприятие, ресторан, сервисный центр, выставочный центр, театр
Решение практических задач	Сравнительный анализ форм и методов обслуживания в сервисной деятельности Оснащение контактной зоны в зависимости от специфики предприятия сферы сервиса Структуризация сервисных контактов в соответствии с сервис-системной матрицей
Кейс	«Определение ценности услуги. Уравнение ценности услуги» «Модель ценности услуги Зейтамля. Адаптация услуги к современным требованиям спроса» «Показатели качества услуги и сервисного продукта. Модель качества

	услуги. «Жизненного цикл сервисного продукта. Возможности модификации сервисных продуктов» «Разработка технологических схем сервисных процессов контактной зоны предприятия по заданным условиям» «Порядок и особенности разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности» «Виды сервиса по времени его выполнения и по содержанию работ» «Основы описания и проектирования процессов сервиса» «Элементарные операции и операционные процессы сервисного обслуживания при приеме и оформлении заказа, исполнении и выдаче заказа» «Области сервисных операций: стратегия, инфраструктура и продукт; операционные процессы; управление предприятием» «Декомпозиция сервисных процессов» «Разработка структурной схемы сервисного предприятия» «Разработка технологического цикла» «Отличительные особенности сервисных процессов»
Дискуссия	Тема «Эволюция сервисной деятельности в постиндустриальной экономике: мировой и российский опыт» Тема «Разработка стандартов внутрифирменного обслуживания для предприятия сферы сервиса» Тема «Отличительные особенности сервисных процессов гостиничного предприятия»
Коллоквиум	Тема «Разработка корпоративного кодекса сервисной деятельности. Влияние корпоративной этики на профессиональную деятельность предприятия сферы сервиса»

5.2. Рубежный контроль по БРС (при реализации в ЭИОС)

В рамках рубежного контроля по БРС по дисциплине «Сервисная деятельность» в рамках первой контрольной точки предусмотрено проведение письменной контрольной работы. Контрольная работа основывается на пройденных материалах занятий лекционного типа.

В содержание контрольной работы включены следующие вопросы:

1. Понятие «сервисная деятельность», «сфера услуг»
2. Экономические и социальные функции сервисной деятельности
3. Подходы к классификации услуг
4. Услуги сервисного бизнеса и внутреннего обслуживания
5. Этапы развития сервисной деятельности: зарубежный и российский опыт.
6. Виды сервиса
7. Уровни товара по Котлеру
8. Сущность понятия «услуга», отличительные особенности услуги от товара, свойства услуги
9. Понятие и уровни сервисного продукта
10. Базовая модель организации сферы услуг

11. Этапы процесса разработки услуги
12. Жизненный цикл услуги
13. Уравнение ценности услуги
14. Модель ценности услуги Зейтамля

По контрольной работе установлен зачетный минимум и зачетный максимум, формирующийся в зависимости от количества правильных ответов контрольной работы.

В рамках рубежного контроля по БРС по дисциплине «Сервисная деятельность» вторая контрольная точка проводится в формате письменной контрольной работы. Контрольная работа основывается на пройденных материалах занятий лекционного типа.

В содержание второй контрольной работы включены следующие вопросы:

1. Модель качества услуги, основанная на разрыве;
2. Восприятие потребителем атрибутов сервиса;
3. Понятие "обслуживание", предпродажное и послепродажное обслуживание обслуживание
4. Формы и методы обслуживания
5. Понятие контактной зоны
6. Виды межличностного расстояния
7. Типологизация личности, психогеометрическая характеристика личности
8. Особенности высококонтактного общения
9. Типы взаимодействий, механизмы взаимодействий в общении
10. Профессиональное поведение работника контактной зоны
11. Этапы процесса обслуживания
12. Сервис-системная матрица
13. Порядок разработки стандартов обслуживания

5.3. Примерная тематика курсовых работ

Темой курсовой работы является: «Разработка сервисных процессов (операций) контактной зоны предприятия сферы сервиса». Объектом исследования выступает предприятие сферы сервиса.

Вариант	Объект исследования
1	Предприятие общественного питания (кафе, ресторан и т.д.)
2	Спортивный клуб
3	Гостиничное предприятие
4	Туристское агентство
5	Автосервис
6	Event-агентство
7	Конгрессно-выставочный центр
8	Страховая компания

9	Рекрутинговое агентство
10	Медицинское учреждение, клиника
11	Финансовое учреждение (банк)
12	Образовательное учреждение
13	Государственное предприятие (Туристско-информационный центр, многофункциональный центр предоставления государственных услуг и др.)
14	Торговое предприятие
15	Учреждение культуры
16	Салон связи

5.4. Промежуточная аттестация

Перечень вопросов к экзамену:

1. Сервисная деятельность как особый вид человеческой деятельности. Социально-экономические функции сервисной деятельности.
2. Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей человека. Роль сервисной деятельности в процессе удовлетворения потребностей
3. Подходы к классификации типов и видов услуг.
4. Развитие сервисной деятельности в доиндустриальном и индустриальном обществе.
5. Расширение сферы услуг в структуре постиндустриальной экономики. Информатизация и сервизация экономики.
6. Историческое развитие сервисной деятельности в России: состояние сферы услуг в дореволюционной России, структура и развитие услуг в СССР, бытовое обслуживание населения в послевоенный период социализма,
7. Историческое развитие сервисной деятельности в России: бытовое обслуживание населения в советский период, период перестройки, возникновение рынка услуг.
8. Особенности российского рынка услуг. Современное состояние и тенденции развития сферы услуг в России.
9. Виды сервисной деятельности. Характеристика основных видов услуг.
10. Общероссийский классификатор продукции по видам экономической деятельности: сущность, назначение, объекты и порядок классификации, структура кодов.
11. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности: сущность, назначение, объекты и порядок классификации, структура кодов.
12. Три уровня товара по Котлеру.
13. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.

14. Терминология услуги. Основные понятия в соответствии с ГОСТом «Услуги населению. Термины и определения».

15. Отличительные свойства услуг от товаров. Производственные и потребительские свойства услуг.

16. Основные задачи системы сервиса предприятия. Принципы современного сервиса.

17. Понятие и уровни сервисного продукта.

18. Servuction модель как базовая модель организации сферы услуг.

19. Дополнительные и сопутствующие услуги в структуре сервисного продукта.

20. Концепция жизненного цикла услуги.

21. Модель качества услуги, основанная на разрыве.

22. Восприятие потребителем атрибутов сервиса.

23. Понятие процесса обслуживания. Предпродажное и послепродажное обслуживание.

24. Формы и методы обслуживания в сервисной деятельности.

25. Процессный подход в сервисной деятельности: понятие и виды процессов.

26. Особенности процесса проектирования и разработки услуги.

27. Разработка структурных схем в сервисе.

28. Разработка новых видов услуг. Иерархия категорий новых видов услуг.

29. Понятие и сущность технологического цикла обслуживания.

30. Порядок приема и оформления заказов на услуги (в соответствии с Правилами бытового обслуживания населения)

31. Порядок оказания услуг (в соответствии с Правилами бытового обслуживания населения)

32. Основные и вспомогательные процессы в сервисной деятельности. Отличительные черты процессов.

33. Классификация бизнес процессов: горизонтальные и вертикальные процессы.

34. Декомпозиция и виды бизнес-процессов в сервисной деятельности.

35. Понятие и сущность контактной зоны.

36. Структура общения и особенности организации пространства контакта. Особенности организации front office и технологического ядра.

37. Процесс и содержание контакта между исполнителем и клиентом.

38. Порядок взаимодействия с различными типами потребителей при сервисном обслуживании.

39. Общение как форма взаимодействия. Типы и механизмы взаимодействий в общении.

40. Профессиональное поведение работника контактной зоны.

41. Психология и тактика процесса обслуживания на этапах совершения заказа.

42. Структуризация сервисных контактов. Сервис-системная матрица.

43. Понятие конфликта. Признаки и причины конфликтов в сервисной деятельности.

44. Классификация и виды конфликтов. Способы разрешения конфликтов.

45. Организация работы с жалобами клиентов при сервисном обслуживании.

46. Стандарты обслуживания: назначение, критерии, порядок разработки.

47. Особенности функционирования сервисного предприятия в нештатных ситуациях.

48. Понятие и определение ценности услуги. Уравнение ценности услуги, воспринимаемой потребителем.

49. Модель ценности услуги Зейтамля.

50. Реинжиниринг сервисных процессов.

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине характеризующих этапы формирования компетенции*(ий)*, представлена паспортом фонда оценочных средств по дисциплине (раздел 1).

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, ежегодно обновляется. Для промежуточной аттестации в виде экзамена КОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся Университета по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости в Университете является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты/ учебный отдел института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами Университета (факультета, *института*).

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит **аттестацию обучающихся за прошедший период**. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом/ институтом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

– результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;

– результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;

– результаты выполнения контрольных работ;

– результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

– результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);

– посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;

– своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.

– результаты прохождения контрольных точек по дисциплине (при использовании балльно-рейтинговой системы)

Промежуточная аттестация обучающихся Университета является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью

комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся, требования к которым изложены в Положении о балльно-рейтинговой системе.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся должны пройти 4 контрольных точки.

В течение семестра работа на занятиях семинарского типа (текущий контроль), сдача контрольных точек (рубежный контроль) оценивается преподавателем, ведущим занятия, и баллы заносятся в электронную ведомость.

Максимальное количество баллов – 100.

По каждой контрольной точке студент должен набрать количество баллов, не менее зачетного минимума, указанного в технологической карте (табл. 5.1).

Итоговая оценка определяется на основе суммирования семестровых и экзаменационных баллов.

Экзамен проводится в устной форме. Для получения положительной оценки на экзамене студент должен набрать не менее 55% от максимальной установленной суммы баллов экзамена.

Расчет баллов: семестровые баллы – 60, баллы экзамена – 35 , т.е. отлично.

Шкала баллов для определения итоговых оценок:

≥ 85 - «5»; < 85 баллов - «4»; < 70 баллов - «3»; < 55 баллов - «2».

Таблица 5.1 – Технологическая карта дисциплины

Номер контрольной точки	**Форма контроля**	**Зачетный минимум (баллы)**	**Зачетный максимум (баллы)**	**График контроля (недели)**
I	Контрольная работа 1	8	15	7
II	Контрольная работа 2	15	25	14
III	Текущий контроль	10	20	1-18
Итого за семестр		33	60	
IV	Экзамен	22	40	
Итого по курсу		55	100	

7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости

осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. – Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

Категории обучающихся по нозологиям		Методы обучения
С нарушениям и зрения	Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой	*Аудиально-кинестетические,* предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания. Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения: *визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания; аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; *аудио-визуально-кинестетические,* базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениям и слуха	Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный	*визуально-кинестетические*, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания. Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха: *аудио-визуальные*, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие; *аудиально-кинестетические,*
	Слабослышащие. Способ восприятия	

	информации: Зрительно-осязательно-слуховой	предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	– *визуально-кинестетические*; – *аудио-визуальные*; – *аудиально-кинестетические*; – *аудио-визуально-кинестетические.*

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.

Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;

«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;

«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям		**Образовательные ресурсы**				
		Электронные				**Печатные**
		мультимедиа	**графические**	**аудио**	**текстовые, электронные аналоги печатных изданий**	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненный рельефно-точечным шрифтом Л.Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гипер-ссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+

С нарушениями опорно-двигательного аппарата	+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ в СПбГЭУ

Категории обучающихся по нозологиям	**Форма контроля и оценки результатов обучения**
С нарушениями зрения	– *устная проверка:* дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО*: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	– *письменная проверка:* контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО:* работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	– *письменная проверка, с использованием специальных технических средств* (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; – *устная проверка, с использованием специальных технических средств* (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; – *с использованием компьютера и специального ПО* (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

7.1. Задания для текущего контроля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определении его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

7.2. Задания для промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.