МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Направленность (профиль) программы	Гостиничная 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..... 4
3. Показатели и критерии оценки компетенций 7
4. Шкала оценивания результата 10
5. Перечень заданий по дисциплине 112
6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания **ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**7
7. Особенности освоения дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями ……..22
7.1. Задания для текущего контроля для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями.....22
7.2. Задания для промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями.....22
Приложение:
Контрольно-оценочные средства

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
ОК-6	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этические, конфессиональные и культурные различия
ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность

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**
Третий уровень (продвинутый) (ОК-6) – 2	Сервисная деятельность	Знать: особенности работы в контактной зоне гостиничного предприятия, содержание и сущность организационно-технологических процессов обслуживания, принципы и методы индивидуального обслуживания населения З3 (II) (ОК-6) Уметь: эффективно взаимодействовать с коллективом при обслуживании различных типов потребителей в соответствии с социальными, этическими, конфессиональными и культурными различиями У3 (II) (ОК-6) Владеть: навыками работы с сотрудниками и потребителями с психологическими, социальными, этическими, конфессиональными и культурными различиями В3 (II) (ОК-6)

Этапы формирования компетенций	Наименование дисциплины	Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
Второй уровень (углубленный) (ОПК-3) – 2	Сервисная деятельность	Знать: нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую сервисную деятельность предприятий гостеприимства З2 (ОПК-3) Уметь: разрабатывать технологические схемы обслуживания потребителей гостиничного предприятия, корпоративный кодекс гостиничного предприятия, структурные схемы сервисных процессов гостиничного предприятия У2 (ОПК-3) Владеть: методами разработки технологических схем обслуживания потребителей гостиничного предприятия, корпоративного кодекса гостиничного предприятия, структурных схем сервисных процессов гостиничного предприятия В2 (ОПК-3)

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

- определяет индивидуальные характеристики человека как целостной социальной личности, его потребности, интересы и ценностные ориентации;
- организует работу коллектива, членов которого отличают социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- взаимодействует бесконфликтно в коллективе, решая стандартные задачи на основе социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;
- определяет способы и приемы предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности на основе социальных, этических, конфессиональных и культурных различий;
- применяет существующую нормативно-правовую и технологическую документацию и разрабатывает документацию, регламентирующую технологические процессы на предприятиях гостеприимства;
- применяет методы обслуживания потребителей в соответствии с внутрифирменными стандартами обслуживания гостей;
- определяет методы оценки качества услуг и обслуживания потребителей, методами обслуживания потребителей в соответствии с внутрифирменными стандартами обслуживания гостей.

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	**Формы текущего контроля успеваемости** **Формы промежуточной аттестации**	**Объекты оценивания**	**Вид занятия / Наименование оценочных средств**	**Форма проведения оценки** **Устная/письменная**
1	**2**	**3**	**4**	**5**
Раздел 1. Технологии обслуживания потребителей. 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. Классификация услуг по Лавлоку. Подходы к классификации услуг.	СЗ/Участие в дискуссии	Устная
1.3. Услуга как результат сервисной	Текущий контроль	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Классификация потребностей в	ПЗ, СЗ/ Подготовка презентаций,	Устная/ письменная

деятельности		услугах и сервисном обслуживании. Сравнение отличительных свойств услуги и товара. Цветок услуги – основной продукт в окружении групп дополнительных и сопутствующих услуг. Отличия жизненного цикла услуги от товара. Особенности определения качества услуги. Восприятие качества гостиничных услуг потребителем.	решение практических задач, решение кейсов	
1.4. Технологии сервисной деятельности в контактной зоне предприятия	Рубежный контроль	Особенности работы с различными типами клиентов в соответствии с существующими классификациями личности. Требования к профессиональному поведению работника контактной зоны. Психология и тактика различных этапов процесса обслуживания. Системы с высокой и низкой степенью контакта. Стратегическое назначение и расширение сервис-системной матрицы. Признаки, причины, виды и способы разрешения конфликтов в сервисной деятельности. Жалобы в гостиничном обслуживании. Особенности оснащения контактной зоны. Алгоритм разработки стандартов персонала и обслуживания клиентов.	Презентация ПЗ/Решение кейсов СЗ/Дискуссия	Устная/ письменная
Раздел 2. Процессный подход к сервисной деятельности. Регулирование сервисной деятельности предприятий гостеприимства	Рубежный контроль	Контрольная точка 2	Контрольная работа/тестирование	Письменная
2.1. Сервисная деятельность как процесс	Текущий контроль	Система предоставления услуг. 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. Выделение основных и вспомогательных процессов в сервисной организации. Вертикальное и горизонтальное описание бизнес-процессов.	ПЗ/ Решение кейсов, практических задач СЗ/Подготовка презентаций, участие в дискуссии, коллоквиуме	Устная/ письменная
2.2. Соответствие	Текущий	Аспекты безопасности услуги.	ПЗ/Решение	Устная

деятельности предприятий сервиса установленным нормам. Обеспечение безопасности сервисной деятельности.	контроль	Порядок проведения инструктажа по технике безопасности. Категории рисков в сервисной деятельности. Классификаторы и правила оказания услуг.	кейсов	
Все темы и разделы:	**Промежуточная аттестация**	Обобщенные результаты обучения по дисциплине теоретических знаний и практических навыков	Вопросы к экзамену	Устная
Итоговый контроль по дисциплине	**-**	Вопрос 1. Контактная зона гостиничного предприятия: сущность понятия, особенности организации пространства контакта, особенности работы персонала при организации высококонтактного обслуживания. Вопрос 2. Применение сервис-системной матрицы и структуризация сервисных контактов. Вопрос 3. Разработать структурную схему сервисного обслуживания потребителей (по вариантам).	Вопросы к ГИА	**-**

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	Выполнено менее 54%	Выполнено выше 54% до 69 %	Выполнено от 70% до 84 %	Выполнено выше 85%

	занятиях				
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 занятиях, решение индивидуальных 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

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 профессиональ

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
				ной 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**
ОК-6	Умеет эффективно взаимодействовать с коллективом при обслуживании различных типов потребителей в соответствии с социальными, этическими,	Участие в дискуссии/подготовка презентаций/решение кейсов, практических	Знать особенности работы в контактной зоне гостиничного предприятия, содержание и сущность организационно-

	конфессиональными и культурными различиями	задач	технологических процессов обслуживания, принципы и методы индивидуального обслуживания населения Владеть навыками работы с сотрудниками и потребителями с психологическими, социальными, этическими, конфессиональными и культурными различиями
ОПК-3	Умеет разрабатывать технологические схемы обслуживания потребителей гостиничного предприятия, корпоративный кодекс гостиничного предприятия, структурные схемы сервисных процессов гостиничного предприятия	Участие дискуссии/подготовка презентаций/решение кейсов, практических задач/участие в коллоквиуме	Знать нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую сервисную деятельность предприятий гостеприимства Владеть методами разработки технологических схем обслуживания потребителей гостиничного предприятия, корпоративного кодекса гостиничного предприятия, структурных схем сервисных процессов гостиничного предприятия

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 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

1.4. 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
Подготовка презентаций к теме 1.4	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» «Правила и стандарты сервисной деятельности в нештатных ситуациях. Обеспечение безопасности деятельности гостиничного предприятия» «Нормативно-правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг. Основные права потребителей»
Дискуссия	Тема «Эволюция сервисной деятельности в постиндустриальной экономике: мировой и российский опыт» Тема «Разработка структурной схемы сервисного предприятия» 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»

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

В рамках рубежного контроля по БРС по дисциплине «Сервисная деятельность» 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
15. Модель качества услуги, основанная на разрыве
16. Восприятие потребителем атрибутов сервиса, аддитивные и мультипликативные элементы
17. Понятие контактной зоны
18. Виды межличностного расстояния
19. Типологизация личности, психогеометрическая характеристика личности
20. Особенности высококонтактного общения
21. Типы взаимодействий, механизмы взаимодействий в общении
22. Профессиональное поведение работника контактной зоны

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. Понятие "обслуживание", предпродажное и послепродажное обслуживание обслуживание
2. Формы и методы обслуживания

3. Производственные, непроизводственные и бизнес-процессы

4. Повторяющиеся процессы, процессы, сфокусированные на продукте и на процессе

5. Составление структурных схем в сервисной деятельности

6. Иерархия категорий новых видов услуг

7. Технология обслуживания и технологический цикл обслуживания

8. Основные и вспомогательные процессы

9. Отличительные особенности процесса

10. Основные, поддерживающие процессы и бизнес-процессы управления

5.3. 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. Обеспечение безопасности деятельности сервисного предприятия.

48. Особенности функционирования сервисного предприятия в нештатных ситуациях.

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

50. Модель ценности услуги Зейтамля.

6. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

Процедура оценивания результатов обучения по дисциплине характеризующих этапы формирования компетенций, 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).

Рубежный контроль, как одна из составляющих текущего контроля, успеваемости в Университете является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП по нескольким пройденным темам дисциплины в форме контрольных точек в рамках балльно – рейтинговой системы.

Обучающиеся заранее через ЭИОС информируются о формах проведения рубежного контроля, минимальных и максимальных баллах за каждое контрольное испытание.

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 в сроки, определенные внутренними распорядительными документами Университета (факультета).

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), в установленные деканатом 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 и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

– результаты личных бесед со студентами по материалу учебной

дисциплины (модуля);

– посещение студентами, лекционных, семинарских и практических занятий;

– 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 обучающихсятребованиям, 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.

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*, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания; *аудио-визуально-кинестетические*, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.
	Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой	
С нарушениям и 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.