

Оценочные материалы при формировании рабочих программ дисциплин (модулей)

Направление подготовки / специальность: Сервис
Профиль / специализация: Медиа технологии, деловой и выставочный сервис
Дисциплина: Организация и управление качеством обслуживания на предприятиях сервиса

Формируемые компетенции: ОПК-3
ОПК-6
ПК-1

1. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций.

Показатели и критерии оценивания компетенций

Объект оценки	Уровни сформированности компетенций	Критерий оценивания результатов обучения
Обучающийся	Низкий уровень Пороговый уровень Повышенный уровень Высокий уровень	Уровень результатов обучения не ниже порогового

Шкалы оценивания компетенций при сдаче экзамена или зачета с оценкой

Достигнутый уровень результата обучения	Характеристика уровня сформированности компетенций	Шкала оценивания Экзамен или зачет с оценкой
Низкий уровень	Обучающийся: -обнаружил пробелы в знаниях основного учебно-программного материала; -допустил принципиальные ошибки в выполнении заданий, предусмотренных программой; -не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании программы без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.	Неудовлетворительно
Пороговый уровень	Обучающийся: -обнаружил знание основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебной и предстоящей профессиональной деятельности; -справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой; -знаком с основной литературой, рекомендованной рабочей программой дисциплины; -допустил неточности в ответе на вопросы и при выполнении заданий по учебно-программному материалу, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.	Удовлетворительно
Повышенный уровень	Обучающийся: - обнаружил полное знание учебно-программного материала; -успешно выполнил задания, предусмотренные программой; -усвоил основную литературу, рекомендованную рабочей программой дисциплины; -показал систематический характер знаний учебно-программного материала; -способен к самостоятельному пополнению знаний по учебно-программному материалу и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности	Хорошо

Высокий уровень	Обучающийся: -обнаружил всесторонние, систематические и глубокие знания учебно-программного материала; -умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; -ознакомился с дополнительной литературой; -усвоил взаимосвязь основных понятий дисциплин и их значение для приобретения профессии; -проявил творческие способности в понимании учебно- программногo материала.	Отлично
-----------------	--	---------

Описание шкал оценивания

Компетенции обучающегося оценивается следующим образом:

Планируемый уровень результатов освоения	Содержание шкалы оценивания достигнутого уровня результата обучения			
	Неудовлетворительно Не зачтено	Удовлетворительно Зачтено	Хорошо Зачтено	Отлично Зачтено
Знать	Неспособность обучающегося самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся способен самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует способность к самостоятельному применению знаний в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке в части междисциплинарных связей.
Уметь	Отсутствие у обучающегося самостоятельности в применении умений по использованию методов освоения учебной дисциплины.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении умений решения учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем.	Обучающийся продемонстрирует самостоятельное применение умений решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение умений решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей.
Владеть	Неспособность самостоятельно проявить навык решения поставленной задачи по стандартному образцу повторно.	Обучающийся демонстрирует самостоятельность в применении навыка по заданиям, решение которых было показано преподавателем	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель, и при его консультативной поддержке в части современных проблем.	Обучающийся демонстрирует самостоятельное применение навыка решения неизвестных или нестандартных заданий и при консультативной поддержке преподавателя в части междисциплинарных связей

2. Перечень вопросов и задач к экзаменам, зачетам, курсовому проектированию, лабораторным

занятиям. Образец экзаменационного билета.

Примерный перечень вопросов к экзамену.

Компетенция ОПК-3:

1. Подходы к понятию качества.
2. Объекты качества и требования к ним.
3. Системный подход к управлению качеством.
4. Процессный подход к управлению качеством.
5. Взаимосвязь менеджмента и управления качеством.
6. Возникновение модели всеобщего контроля качества (TQM).
7. Эволюция взглядов на управление качеством.
8. 14 принципов совершенствования качества Деминга.
9. Концепция качества Джозефа М. Джурана.
10. Российские и зарубежные премии по качеству. Значение для общества и бизнеса.
11. Общие функции управления качеством продукции.
12. Принципы обеспечения качества и управления качеством.
13. Европейские подходы к управлению качеством.
14. Российские системы управления качеством.
15. Петля качества. Цикл Деминга.
16. Механизм управления качеством.
17. Японские модели качества и их характеристика (Кружки качества, Программа «Пяти нулей», Система Just-In-Time, Система «Канбан», Концепция «Кайдзен»).
18. Американская концепция «Шесть сигм». Применение в сфере услуг.
19. У. Шухарт и его роль в развитии TQM.
20. Сущность и основные принципы TQM.

Компетенция ОПК-6, ПК-1:

21. Сущность и назначение СМК.
22. Деятельность ISO по разработке стандартов качества.
23. Элементы СМК и этапы её внедрения на предприятии услуг.
24. Понятие качества услуги и качества обслуживания.
25. Техническое и функциональное качество услуги.
26. Критерии качества услуги (на выбор).
27. Оценка уровня качества и конкурентоспособности услуги. Причины неудовлетворённости потребителей.
28. Модель общего воспринимаемого качества услуг К.Грёнрооса. Применение в сфере услуг.
29. Модель качества услуг А. Паразьюрамана, В. Зейтамл и Л. Берри. Применение в индустрии гостеприимства.
30. Восприятие и оценка гостем получаемого обслуживания. «Качество услуг» и «удовлетворённость потребителей»: соотношение понятий.
31. Методы оценки удовлетворённости потребителей качеством услуг и качеством обслуживания на предприятии услуг.
32. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена и её применение в сфере услуг.
33. Значение работы с претензиями для предприятия. Сущность и причины претензий на предприятии услуг.
34. Способы урегулирования претензий.
35. Основные элементы СМК и методика их разработки на предприятии услуг.
36. Документы СМК качества гостинице и их характеристика.
37. Сущность и виды контроля качества обслуживания в сфере услуг.
38. Структура затрат на обеспечение качества и управление ими.

Образец экзаменационного билета

Дальневосточный государственный университет путей сообщения		
Кафедра (к802) Международные коммуникации, сервис и туризм 6 семестр, учебный год	Экзаменационный билет № по дисциплине Организация и управление качеством обслуживания на предприятиях сервиса для направления подготовки / специальности 43.03.01 Сервис профиль/специализация Медиа технологии, деловой и выставочный сервис	«Утверждаю» Зав. кафедрой Щекина Е.Г., канд. культурологии, доцент «___» _____ 20 __ г.
Сущность и виды контроля качества обслуживания в сфере услуг. ОПК-6, ПК-1		
Объекты качества и требования к ним. ОПК-3		

Примечание. В каждом экзаменационном билете должны присутствовать вопросы, способствующих формированию у обучающегося всех компетенций по данной дисциплине.

3. Тестовые задания. Оценка по результатам тестирования.

Примерные задания теста

1. Задание (ОПК-6, ПК-1, ОПК-3)

Выбрать верный ответ

Показатель качества услуги это:

- ☐ вербальная оценка уровня качества услуги
- ☐ надежность, безопасность и доступность услуги
- ☐ объективная особенность услуги, которая проявляется при её оказании и потреблении
- ☒ количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, определяющих её качество

2. Задание (ОПК-6, ПК-1, ОПК-3)

Выбрать верный ответ

В соответствии с современными представлениями органом управления качеством на предприятии является

- ☒ руководство предприятия
- ☐ система управления качеством
- ☐ потребитель услуги
- ☐ производитель услуги

3. Задание (ОПК-6, ПК-1, ОПК-3)

Выбрать верный ответ

ISO это

- ☐ Государственный стандарт РФ в области систем качества
- ☐ Система международных стандартов в области качества
- ☐ Система стандартов ЕС в области качества
- ☒ Международная организация по стандартизации

Полный комплект тестовых заданий в корпоративной тестовой оболочке АСТ размещен на сервере УИТ ДВГУПС, а также на сайте Университета в разделе СДО ДВГУПС (образовательная среда в личном кабинете преподавателя).

Соответствие между балльной системой и системой оценивания по результатам тестирования устанавливается посредством следующей таблицы:

Объект оценки	Показатели оценивания результатов обучения	Оценка	Уровень результатов обучения
Обучающийся	60 баллов и менее	«Неудовлетворительно»	Низкий уровень
	74 – 61 баллов	«Удовлетворительно»	Пороговый уровень
	84 – 75 баллов	«Хорошо»	Повышенный уровень
	100 – 85 баллов	«Отлично»	Высокий уровень

4. Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета, курсового проектирования.

Оценка ответа обучающегося на вопросы, задачу (задание) экзаменационного билета, зачета

Элементы оценивания	Содержание шкалы оценивания			
	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
	Не зачтено	Зачтено	Зачтено	Зачтено
Соответствие ответов формулировкам вопросов (заданий)	Полное несоответствие по всем вопросам	Значительные погрешности	Незначительные погрешности	Полное соответствие
Структура, последовательность и логика ответа. Умение четко, понятно, грамотно и свободно излагать свои мысли	Полное несоответствие критерию.	Значительное несоответствие критерию	Незначительное несоответствие критерию	Соответствие критерию при ответе на все вопросы.
Знание нормативных, правовых документов и специальной литературы	Полное незнание нормативной и правовой базы и специальной литературы	Имеют место существенные упущения (незнание большей части из документов и специальной литературы по названию, содержанию и т.д.).	Имеют место несущественные упущения и незнание отдельных (единичных) работ из числа обязательной литературы.	Полное соответствие данному критерию ответов на все вопросы.
Умение увязывать теорию с практикой, в том числе в области профессиональной работы	Умение связать теорию с практикой работы не проявляется.	Умение связать вопросы теории и практики проявляется редко	Умение связать вопросы теории и практики в основном проявляется.	Полное соответствие данному критерию. Способность интегрировать знания и привлекать сведения из различных научных сфер

Качество ответов на дополнительные вопросы	На все дополнительные вопросы преподавателя даны неверные ответы.	Ответы на большую часть дополнительных вопросов преподавателя даны неверно.	1. Даны неполные ответы на дополнительные вопросы преподавателя. 2. Дан один неверный ответ на дополнительные вопросы преподавателя.	Даны верные ответы на все дополнительные вопросы преподавателя.
--	---	---	---	---

Примечание: итоговая оценка формируется как средняя арифметическая результатов элементов оценивания.