оСРВ(б)24

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И ТОРГОВЛИ ИМЕНИ
МИХАИЛА ТУГАН-БАРАНОВСКОГО»

КАФЕДРА СЕРВИСА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
сервиса и гостиничного дела
_____ Я.В. Дегтярева
«__22____» ____02_____ 2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по учебной дисциплине

Б.1.О.24. Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе
(наименование учебной дисциплины)

43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Социально-культурный сервис
(наименование профиля)

Разработчик:
канд. техн. наук, доцент _____А.В. Полякова
(должность)

Оценочные материалы рассмотрены и утверждены на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела от «__22__» ___02_____ 2024 г., протокол № __16___

Донецк 2024г.

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине
Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе
(наименование учебной дисциплины)

Перечень компетенций, формируемых в результате освоения учебной дисциплины (модуля)

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые темы учебной дисциплины (модуля)	Этапы формирования (семестр изучения)
1	2	3	4
1	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Тема 1. Понятие качества услуг, основные направления его обеспечения.	8
		Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством.	8
		Тема 3. Национальные стандарты на системы качества. Принципы TQM.	8
		Тема 4. Разработка и внедрение СМК. Документация СМК.	8
		Тема 5. Особенности механизма управления качеством в сфере услуг.	8
		Тема 6. Процессы системы менеджмента качества услуг в сервисе	8
		Тема 7 Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством..	8
		Тема8. Конкурентоспособность предприятий сервиса, продукции и услуг.	8
		Тема 9. Аудит качества. Премии качества.	8

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели оценивания компетенций

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Показатель оценивания (знания, умения, навыки)	Контролируемые темы учебной дисциплины (модуля)	Наименование оценочного материала
1	2	3	4	5
1	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-1$_{ОПК-3}$ Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе его обеспечения. ИДК-2$_{ОПК-3}$ Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ИДК-3$_{ОПК-3}$ Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.	Тема 1. Понятие качества услуг, основные направления клиентоориентированных технологий. Тема 2. Отечественный и зарубежный опыт развития управления качеством. Тема 3. Национальные стандарты на системы качества. Принципы TQM. Тема 4. Разработка и внедрение СМК. Документация СМК. Тема 5. Особенности механизма управления качеством в сфере услуг. Тема 6. Процессы системы менеджмента качества услуг в сервисе Тема 7. Методы контроля качества. Статистические методы. Современные инструменты оперативного управления качеством. Тема 8. Конкурентоспособность предприятий сервиса, продукции и услуг. Тема 9. Аудит качества. Премии качества.	Тест Тест Тест Тест, Самостоятельная индивидуальная работа Тест, Самостоятельная индивидуальная работа Тест Тест, Самостоятельная индивидуальная работа Тест, Самостоятельная индивидуальная работа Тест, Самостоятельная работа

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу самостоятельная индивидуальная работа

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерии оценивания
18-20	Работа выполнена в полном объеме, изложение изученного вопроса представлено на высоком уровне (обучающийся дал полную характеристику исследуемого объекта, аргументировано описал его организацию, опираясь на требования нормативной документации, привел обоснование процессов СМК и функционирование элементов СМК, показал устойчивое владение теоретическим материалом, умение логически излагать и анализировать)
14-16	Выполнение работы соответствует среднему уровню (обучающийся в целом осветил рассматриваемую проблематику, привел аргументы в пользу своих суждений, однако допускает некоторые неточности в формулировках цели, выводов, а также оформлении самой работы)
11-13	Работа выполнена на низком уровне (обучающийся допустил существенные неточности, излагает фактический материал с ошибками, не владеет в достаточной степени теоретическим материалом и умением анализировать, систематизировать, обосновывать и логически излагать полученные сведения)
0-10	Работа выполнена на неудовлетворительном уровне или не соответствует заявленной теме (обучающийся показал свою некомпетентность, не выполнил задание или представил выполнение менее чем на 50%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу тест

Шкала оценивания (интервал баллов) 1 модуль	2 модуль	Критерии оценивания
9-10	9-10	Тест выполнен на высоком уровне (правильные ответы даны на 90-100 %)
7-8	7-8	Тест выполнен на достаточном уровне (правильные ответы составляют 75-89 %)
6-7	6-7	Тест выполнен на удовлетворительном уровне (правильные ответы составляют 60-74 %)
0-5	0-5	Тест выполнен на неудовлетворительном уровне (правильные ответы составляют менее, чем 60 %)

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	Самостоятельная, индивидуальная работа	Обзор информационных источников, подбор информации, подготовка материала по исследуемой проблеме, связанной с	Тематика самостоятельной, индивидуальной

		менеджментом качества, структурой и функционированием СМК, обоснованием элементов системы качества для повышения уровня качества услуг (согласно варианту).	работы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

По оценочному материалу ***«тест»***

Тестовые задания могут быть следующих типов: закрытого типа с выбором одного правильного ответа, открытого типа (обучающийся самостоятельно формулирует ответ), задания на установление соответствия, задания на установление правильной последовательности.

Тестовые задания должны отвечать следующим требованиям:

- наличие нескольких типов тестовых заданий в одном экзаменационном билете;
- в тексте задания не должно быть двусмысленного толкования и неясных формулировок;
- задание и варианты ответов должны иметь предельно простую синтаксическую конструкцию;
- не рекомендуется в формулировках заданий и вариантах ответов использовать фразы и слова, допускающих оценочные суждения субъекта, например, «большой», «небольшой», «много», «мало», «меньше», «больше», «часто», «всегда», «редко», «никогда» и т.п.
- варианты ответов должны быть грамотно согласованы с содержательной частью задания, однообразны по содержанию и структуре;
- между вариантами ответов должны быть четкие различия, правильный ответ должен быть однозначен;
- число тестовых заданий с отрицанием должно быть минимальным, при этом частица «не» выделяется жирным шрифтом.

Во время тестирования все испытуемые должны работать самостоятельно, не оказывая влияния друг на друга.

Контрольное тестирование проводится в ограниченное время.

По оценочному материалу ***«самостоятельная индивидуальная работа»***

- задание позволяет оценить и диагностировать наличие умений и навыков анализировать, обобщать фактический и теоретический материал, устанавливать причинно-следственные связи, формулировать цели, делать выводы.
- задание дает возможность оценивать умения обучающихся самостоятельно применять имеющиеся знания в процессе решения практических задач и проблем, уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления.

Задачей данной работы является приобретение умений использования теоретических знаний для решения поставленных практических задач управления качеством услуг; применения современных методов по определению уровня качества продукта и методик его оценивания.

Поэтому требованием к самостоятельной индивидуальной работе является детальное изучение современного видения вопросов качества, проведение исследования с использованием конкретных материалов предприятий сервиса по организации и функционированию систем качества, обобщение отечественного и зарубежного опыта обеспечения и управления качеством и разработка рекомендаций по улучшению производства услуг.

Работа выполняется по индивидуальной теме, имеет творческий характер. Предполагает сбор и анализ фактов из литературных источников по заданной теме, а также применение полученных сведений в решении поставленной проблемы. Темы самостоятельной индивидуальной работы обучающихся определены в рабочей программе дисциплины, методические рекоменда-

ции для обучающихся по ее выполнению оформлены в виде методической разработки. Преподаватель также рекомендует литературу, которая может быть использована для написания работы.

Требования к содержанию:

- материал, изложенный в работе, должен относиться строго к выбранной теме;
- изложение должно быть логичным, грамотным, научным.
- в работе должна быть четко сформулирована цель, выдержан план, каждый раздел заканчивается умозаключением, сама работа - подведением итогов проведенной исследовательской работы, выводами.

При оценивании работы внимание обращается на:

- умение формулировать цель работы;
- соответствие содержания выбранной теме;
- отсутствие в тексте отступлений от темы;
- соблюдение структуры работы;
- умение работать с научной литературой - вычленять проблему из контекста;
- умение логически мыслить;
- культуру письменной речи;
- умение оформлять научный текст (правильное применение и оформление ссылок, составление библиографии);
- умение правильно понять позицию авторов, работы которых использовались при написании реферата;
- способность верно, без искажения передать используемый авторский материал;
- умение емко формулировать выводы;
- аккуратность и правильность оформления, а также технического выполнения работы. Работа должна быть сдана для проверки в установленный срок.

Экзамен проводит комиссия из двух преподавателей - лектора курса и ассистента. Экзаменатор должен иметь пакет документов: экзаменационную программу, билеты, протокол качества, рецензию, выписку из протокола заседания кафедры об утверждении соответствующих экзаменационных документов, а также чистую бумагу формата А4 со штампом кафедры для ответов обучающихся.

Начинается экзамен с вступительного слова экзаменатора, который напоминает о порядке проведения экзамена, правилах поведения обучающихся на экзамене.

Билет должен состоять из 6 теоретических вопросов. Каждый вопрос оценивается в рамках 10 баллов. Время, выделенное для подготовки обучающегося, должно быть достаточным для полного освещения поставленных в экзаменационном билете вопросов. Обычно оно находится в пределах 60 минут.

В результате экзамена обучающийся может набрать 60 баллов, которые добавляются к уже набранным на протяжении семестра баллам. Относительно распределения баллов на итоговом контроле оценки знаний, умений и навыков обучающихся по результатам выполнения заданий используется следующая шкала оценивания:

46-60 баллов выставляется в случае полного качественного выполнения всех заданий или при наличии одной или двух незначительных ошибок в формулировании мысли;

36-45 баллов выставляется, если обучающийся показал способность к применению изученного материала, объяснения и обоснования полностью соответствуют требованиям программы дисциплины, но являются недостаточными; присутствуют неточности и одна или две несущественные ошибки;

20-35 баллов выставляется, если обучающийся не дает ответы на три или более предложенных вопроса в экзаменационном билете, или все ответы являются поверхностными без демонстрации необходимых теоретических знаний, присутствуют существенные ошибки;

0-19 баллов выставляется в случае, когда ни одно из заданий не выполнено или их выполнение содержит очень большое количество существенных ошибок; обучающийся не показал владение теоретическими знаниями и приемами решения поставленных задач.

Опираясь на знания обучающихся, экзаменатор оставляет за собой право решающего слова во время оценивания знаний.

Процедура проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Обучающиеся в семестре, выполнив все виды заданий по дисциплине «Управление качеством и конкурентоспособностью в сервисе», могут набрать 40 баллов. Промежуточная аттестация осуществляется в форме экзамена.

Распределение баллов, которые получают обучающиеся на протяжении семестра

Текущее тестирование и самостоятельная работа, балл									**Итого текущий контроль, балл**	**Итоговый контроль (экзамен), балл**	**Сумма, балл**
Смысловой модуль № 1				**Смысловой модуль № 2**							
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	Т8	Т9			
2	2	2	4	6	6	6	6	6	40	60	100
10				30							

Примечание. Т1, Т2, ... Т9 – номера тем соответствующих смысловых модулей

Государственная шкала оценивания академической успеваемости

Сумма баллов за все виды учебной деятельности	**По государственной шкале**	**Определение**
90-100	«Отлично» (5)	отлично – отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
75-89	«Хорошо» (4)	хорошо – в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (10 -25%)
60-74	«Удовлетворительно» (3)	удовлетворительно – не плохо, но со значительным количеством недостатков, выполнение удовлетворяет минимальные критерии
0-59	«Неудовлетворительно» (2)	неудовлетворительно – с возможностью повторной аттестации, с повторным изучением дисциплины