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

Б1.О.28. ЭКСПЕРТИЗА КАЧЕСТВА УСЛУГ
(шифр и наименование учебной дисциплины)

43.03.01 Сервис
(код и наименование направления подготовки)

Профиль: 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 2024 г.

Паспорт
оценочных материалов по учебной дисциплине

ЭКСПЕРТИЗА КАЧЕСТВА УСЛУГ

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

№ п/п	Код и наименование контролируемой компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Этапы формирования (семестр изучения)
1	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Тема 1. Сущность и задачи экспертизы качества услуг	5
		Тема 2. Общая характеристика и классификация услуг	
		Тема 3. Показатели качества услуг, их классификация и характеристика	
		Тема 4. Квалиметрические методы оценки качества услуг	
		Тема 5. Социологические методы оценки качества услуг	
		Тема 6. Экспертные методы оценки качества услуг	
		Тема 7. Оценка обслуживающего персонала	
2	ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Тема 5. Социологические методы оценки качества услуг	5
		Тема 6. Экспертные методы оценки качества услуг	
		Тема 7. Оценка обслуживающего персонала	
3	ПК-8. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	Тема 3. Показатели качества услуг, их классификация и характеристика	5
		Тема 5. Социологические методы оценки качества услуг	
		Тема 7. Оценка обслуживающего персонала	

Показатели и критерии оценивания компетенций, описание шкал оценивания

№ п/п	Код контролируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Контролируемые разделы (темы) учебной дисциплины, практики	Наименование оценочного средства
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 клиентоориентированных технологий. 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.** Сущность и задачи экспертизы качества услуг **Тема 2.** Общая характеристика и классификация услуг **Тема 3.** Показатели качества услуг, их классификация и характеристика **Тема 4.** Квалиметрические методы оценки качества услуг **Тема 5.** Социологические методы оценки качества услуг **Тема 6.** Экспертные методы оценки качества услуг **Тема 7.** Оценка обслуживающего персонала	тесты
2	ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИДК-1$_{ОПК-6}$ Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области ИДК-2$_{ОПК-6}$ Обоснованно применяет нормативно правовую документацию в области своей профессиональной деятельности ИДК-3$_{ОПК-6}$ Соблюдает законодательство ДНР о предоставлении услуг ИДК-4$_{ОПК-6}$ Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	**Тема 5.** Социологические методы оценки качества услуг **Тема 6.** Экспертные методы оценки качества услуг **Тема 7.** Оценка обслуживающего персонала	Тесты, индивидуальное задание

3	ПК-8. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИДК-1$_{ПК-8}$ Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов. ИДК-2$_{ПК-8}$ Осуществляет коммуникации с потребителями услуг, анализирует жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, готовит предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИДК-3$_{ПК-8}$ Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания	**Тема 3.** Показатели качества услуг, их классификация и характеристика **Тема 5.** Социологические методы оценки качества услуг **Тема 7.** Оценка обслуживающего персонала	Тесты, индивидуальное задание

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Тест»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
9-10	Тест пройден на отлично (правильные ответы даны на 90…100% вопросов)
7-8	Тест пройден на хорошем уровне (правильные ответы даны на 75-89% вопросов)
5-6	Тест пройден на удовлетворительном уровне (правильные ответы даны на 60-74% вопросов)
0-4	Тест пройден на неудовлетворительном уровне (правильные ответы даны менее чем 60%)

Критерии и шкала оценивания по оценочному материалу «Индивидуальное задание»

Шкала оценивания (интервал баллов)	Критерий оценивания
17-20	Индивидуальное задание выполнено на высоком уровне, допущены 1-2 незначительные ошибки при расчетах или оформлении, обучающийся аргументировано и уверенно ответил на вопросы преподавателя
14-6	Индивидуальное задание выполнено на среднем уровне, допущены более 2 незначительные ошибки при расчетах или оформлении, обучающийся ответил на большинство вопросов преподавателя
10-13	Индивидуальное задание выполнено на низком уровне, допущено большое количество существенных ошибок, обучающийся неуверенно ответил на вопросы преподавателя
0-9	Индивидуальное задание не выполнено

Перечень оценочных материалов

№ п/п	Наименование оценочного материала	Краткая характеристика оценочного материала	Представление оценочного материала в перечне
1	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
2	Индивидуальное задание	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по темам дисциплины.	Комплект индивидуальных заданий для выполнения практической работы

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков

При текущем модульном контроле проводится тестирование.

За тесты студент получает в каждом из двух модулей по 10 баллов, в третий модуль также входит индивидуальное задание – 20 баллов.

По оценочному средству ***тест***

Тестовые задания могут быть следующих типов: закрытого типа с выбором одного или нескольких правильных ответов, открытого типа (с указанием ответов), задания на установление соответствия, задания на установление правильной последовательности.

Тестовые задания должны отвечать следующим требованиям:

- в тексте задания должна быть устранена всякая двусмысленность или неясность формулировок;
- задание и варианты ответов должно иметь предельно простую синтаксическую конструкцию;
- не рекомендуется в формулировках заданий и вариантов ответов использование фраз и слов, 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 необходимы четкие различия, правильный ответ должен быть однозначен;
- число тестовых заданий с отрицанием должно быть минимальным, при этом частица «не» выделяется жирным шрифтом.

По оценочному средству ***индивидуальное задание***

Индивидуальное задание должно быть выполнено по единому алгоритму в соответствии с выбранным объектом исследования.

Требования к содержанию:

- материал, использованный в работе, должен относится строго к выбранной теме;
- необходимо изложить основные аспекты проблемы не только грамотно, но и в соответствии с той или иной логикой (хронологической, тематической, событийной и др.)
- при выполнении работы следует использовать квалиметрические, социологические и экспертные методы оценки качества услуг;
- выполнение индивидуального задания должно заканчиваться подведением итогов проведенной исследовательской работы: содержать краткий анализ проведенной оценки качества объекта и перспективы повышения качества предоставленных услуг.

По дисциплине «Экспертиза качества услуг» предусмотрен экзамен, который проводится в устной форме.

В процессе собеседования выявляется и оценивается уровень знаний обучающихся. Экзамен проводят два человека - лектор курса и ассистент. Преподаватель должен иметь экзаменационную программу, билеты, протокол качества, рецензию, выписку из протокола заседания кафедры об утверждении соответствующих экзаменационных документов, чистую бумагу формата А4 со штампом кафедры для ответов студентов.

Начинается экзамен с вступительного слова преподавателя, который напоминает порядок проведения экзамена, правила поведения обучающихся на экзамене.

Билет должен состоять из 6 вопросов: 5 теоретических вопроса и тестовые задания. Каждый вопрос оценивается в 10 баллов.

Время, выделенное для подготовки обучающегося, должно быть достаточным для полного освещения поставленных в экзаменационном билете вопросов.

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 вычислении, решение четкое и обоснованное, использования творческих подходов;

36-45 баллов выставляется тогда, когда обучающийся показал способность к применению изученного материала к решению задач; объяснения и обоснования полностью соответствуют требованиям программы дисциплины, но являются недостаточными; четкое оформление решения задач; решение содержит одну или две несущественные ошибки;

20-35 баллов выставляется, если обучающийся овладел навыками решения стандартных задач, умением проводить аналитические расчеты и строить графики, но решение задач содержит большое количество существенных ошибок;

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

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

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 N 1			**Смысловой модуль N 2**						
Т1	Т2	Т3	Т4	Т5	Т6	Т7	40	60	100
2	2	6	8	8	6	8			

10	30

Примечание, Т1, Т2…Т7 –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