

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**  
Управление качеством услуг

**Код модуля**  
1161700(1)

**Модуль**  
Теория управления в сервисе

**Екатеринбург**

Оценочные материалы составлены автором(ами):

<b>№ п/п</b>	<b>Фамилия, имя, отчество</b>	<b>Ученая степень, ученое звание</b>	<b>Должность</b>	<b>Подразделение</b>
1	Голубева Татьяна Брониславовна	кандидат технических наук, доцент	Доцент	сервиса и туризма
2	Лебедев Константин Юрьевич	кандидат технических наук, без ученого звания	Доцент	сервиса и оздоровительных технологий

**Согласовано:**

Управление образовательных программ

С.А. Иванченко

**Авторы:**

- Голубева Татьяна Брониславовна, Доцент, сервиса и туризма
- Лебедев Константин Юрьевич, Доцент, сервиса и оздоровительных технологий

**1. СТРУКТУРА И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ Управление качеством услуг**

1.	Объем дисциплины в зачетных единицах	3	
2.	Виды аудиторных занятий	Лекции Практические/семинарские занятия	
3.	Промежуточная аттестация	Экзамен	
4.	Текущая аттестация	Контрольная работа	1
		Домашняя работа	2
		Реферат	1

**2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ (ИНДИКАТОРЫ) ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ Управление качеством услуг**

Индикатор – это признак / сигнал/ маркер, который показывает, на каком уровне обучающийся должен освоить результаты обучения и их предъявление должно подтвердить факт освоения предметного содержания данной дисциплины, указанного в табл. 1.3 РПМ-РПД.

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения (индикаторы)	Контрольно-оценочные средства для оценивания достижения результата обучения по дисциплине
1	2	3
ПК-3 -Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	З-1 - Воспроизводит категорийный аппарат избранной сферы профессиональной деятельности З-3 - Рассматривает теорию организации обслуживания в контексте повышения качества услуг и факторов, влияющих на качество сервиса П-2 - Моделирует качественные процессы оказания услуг У-2 - Проводит мониторинг состояния современных видов сервисной деятельности в бизнесе	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Реферат Экзамен

	У-3 - Оценивает показатели качества услуг и методики оценки качества услуг	
--	----------------------------------------------------------------------------	--

### 3. ПРОЦЕДУРЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ В РАМКАХ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ В БАЛЬНО-РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЕ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА БРС)

#### 3.1. Процедуры текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

<b>1. Лекции: коэффициент значимости совокупных результатов лекционных занятий – 0.6</b>		
Текущая аттестация на лекциях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>реферат</i>	16	100
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лекциям – 0.6		
Промежуточная аттестация по лекциям – <b>экзамен</b>		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лекциям – 0.4		
<b>2. Практические/семинарские занятия: коэффициент значимости совокупных результатов практических/семинарских занятий – 0.4</b>		
Текущая аттестация на практических/семинарских занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
<i>домашняя работа</i>	7	30
<i>домашняя работа</i>	9	30
<i>контрольная работа</i>	12	40
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по практическим/семинарским занятиям – 1		
Промежуточная аттестация по практическим/семинарским занятиям – <b>нет</b>		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по практическим/семинарским занятиям – <b>не предусмотрено</b>		
<b>3. Лабораторные занятия: коэффициент значимости совокупных результатов лабораторных занятий – не предусмотрено</b>		
Текущая аттестация на лабораторных занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по лабораторным занятиям – <b>не предусмотрено</b>		
Промежуточная аттестация по лабораторным занятиям – <b>нет</b>		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по лабораторным занятиям – <b>не предусмотрено</b>		
<b>4. Онлайн-занятия: коэффициент значимости совокупных результатов онлайн-занятий – не предусмотрено</b>		

Текущая аттестация на онлайн-занятиях	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент значимости результатов текущей аттестации по онлайн-занятиям -не предусмотрено		
Промежуточная аттестация по онлайн-занятиям –нет		
Весовой коэффициент значимости результатов промежуточной аттестации по онлайн-занятиям – не предусмотрено		

### 3.2. Процедуры текущей и промежуточной аттестации курсовой работы/проекта

Текущая аттестация выполнения курсовой работы/проекта	Сроки – семестр, учебная неделя	Максимальная оценка в баллах
Весовой коэффициент текущей аттестации выполнения курсовой работы/проекта– не предусмотрено		
Весовой коэффициент промежуточной аттестации выполнения курсовой работы/проекта– защиты – не предусмотрено		

## 4. КРИТЕРИИ И УРОВНИ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ

4.1. В рамках БРС применяются утвержденные на кафедре/институте критерии (признаки) оценивания достижений студентов по дисциплине модуля (табл. 4) в рамках контрольно-оценочных мероприятий на соответствие указанным в табл.1 результатам обучения (индикаторам).

Таблица 4

### Критерии оценивания учебных достижений обучающихся

Результаты обучения	Критерии оценивания учебных достижений, обучающихся на соответствие результатам обучения/индикаторам
Знания	Студент демонстрирует знания и понимание в области изучения на уровне указанных индикаторов и необходимые для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Умения	Студент может применять свои знания и понимание в контекстах, представленных в оценочных заданиях, демонстрирует освоение умений на уровне указанных индикаторов и необходимых для продолжения обучения и/или выполнения трудовых функций и действий, связанных с профессиональной деятельностью.
Опыт /владение	Студент демонстрирует опыт в области изучения на уровне указанных индикаторов.
Другие результаты	Студент демонстрирует ответственность в освоении результатов обучения на уровне запланированных индикаторов. Студент способен выносить суждения, делать оценки и формулировать выводы в области изучения. Студент может сообщать преподавателю и коллегам своего уровня собственное понимание и умения в области изучения.

4.2 Для оценивания уровня выполнения критериев (уровня достижений обучающихся при проведении контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля) используется универсальная шкала (табл. 5).

Таблица 5

**Шкала оценивания достижения результатов обучения (индикаторов) по уровням**

<b>Характеристика уровней достижения результатов обучения (индикаторов)</b>				
<b>№ п/п</b>	<b>Содержание уровня выполнения критерия оценивания результатов обучения (выполненное оценочное задание)</b>	<b>Шкала оценивания</b>		
		<b>Традиционная характеристика уровня</b>		<b>Качественная характеристика уровня</b>
1.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты в полном объеме, замечаний нет	Отлично (80-100 баллов)	Зачтено	Высокий (В)
2.	Результаты обучения (индикаторы) в целом достигнуты, имеются замечания, которые не требуют обязательного устранения	Хорошо (60-79 баллов)		Средний (С)
3.	Результаты обучения (индикаторы) достигнуты не в полной мере, есть замечания	Удовлетворительно (40-59 баллов)		Пороговый (П)
4.	Освоение результатов обучения не соответствует индикаторам, имеются существенные ошибки и замечания, требуется доработка	Неудовлетворительно но (менее 40 баллов)	Не зачтено	Недостаточный (Н)
5.	Результат обучения не достигнут, задание не выполнено	Недостаточно свидетельств для оценивания		Нет результата

**5. СОДЕРЖАНИЕ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ МОДУЛЯ**

**5.1. Описание аудиторных контрольно-оценочных мероприятий по дисциплине модуля**

**5.1.1. Лекции**

Самостоятельное изучение теоретического материала по темам/разделам лекций в соответствии с содержанием дисциплины (п. 1.2. РПД)

**5.1.2. Практические/семинарские занятия**

Примерный перечень тем

1. Основная и дополнительная литература для изучения курса. ГОСТ -550646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» о качестве услуг.
2. Качественный и некачественный сервис глазами потребителя.

3. Требования к качеству отдельных услуг в соответствии с нормативными документами РФ.
4. Стандарты обслуживания.
5. Методы определения качества: органолептический, инструментальный, расчетный, регистрационный, аналитический, экспертный, социологический.
6. Методики изучения мнений потребителей.
7. Стандарты ИСО серий 9000, 9001 и др.
8. Политика предприятия в области качества.
9. Система менеджмента качества (СМК) в соответствии с нормами международных стандартов ИСО 9000 и др.
10. Инспекционный контроль сертифицированных СМК.

Примерные задания

Дайте характеристику понятию «Всеобщее управление качеством» (TQM).

Назовите критерии национальных премий в области качества:

- Япония;
- США;
- Россия

LMS-платформа

1. не предусмотрена

## **5.2. Описание внеаудиторных контрольно-оценочных мероприятий и средств текущего контроля по дисциплине модуля**

Разноуровневое (дифференцированное) обучение.

### **Базовый**

#### **5.2.1. Контрольная работа**

Примерный перечень тем

1. Стандарты ИСО серии 9000 четыре версии.
2. Этапы разработки и внедрения СМК.
3. Сертификация и подтверждение соответствия в обеспечении безопасности и качества продукции.
4. Применение различных схем при сертификации продукции.

Примерные задания

Выбрать правильный ответ:

К экологическим показателям качества относят:

- a) физические,
- b) физиологические,
- c) химические,
- d) микробиологические.

К недостаткам визуального метода оценки качества услуги можно отнести (2 ответа)

- a) Субъективизм

- b) Малая воспроизводимость результатов
- c) Отсутствие дорогостоящего оборудования для измерений
- d) Скорость определения показателей качества

На этапе сертификации системы менеджмента качества (СМК) «Подготовка к аудиту (проверке) на месте» должны быть выполнены следующие действия (2 ответа)

- a) Предварительное взаимодействие с заказчиком
- b) Подготовка рабочих документов для аудита
- c) Представление сведений о СМК в орган по сертификации
- d) Проведение совещания

LMS-платформа

- 1. не предусмотрена

### **5.2.2. Домашняя работа № 1**

Примерный перечень тем

- 1. Источниковедческий анализ по проблемам повышения качества услуг.
- 2. ГОСТ -550646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» о качестве услуг.
- 3. Работа с жалобами и обращениями потребителей.
- 4. Стандарты ИСО серий 9000, 9001 и др.

Примерные задания

Представить в виде конспекта заданной из списка литературы книги или статьи, посвященной качеству услуг; структуризация информации с сайтов, посвященных премиям в области качества услуг.

LMS-платформа

- 1. не предусмотрена

### **5.2.3. Домашняя работа № 2**

Примерный перечень тем

- 1. Методы определения качества.
- 2. Квалиметрия.
- 3. Эстетические показатели качества.
- 4. Метод «тайный покупатель» и технологии его применения.

Примерные задания

Эссе «Моя встреча с качественной и некачественной услугами».

Обосновать свое мнение, исходя из существующих характеристик качества услуг.

Представить в виде доклада на практическом занятии.

LMS-платформа

- 1. не предусмотрена

### **5.2.4. Реферат**

Примерный перечень тем

- 1. Жизненный цикл услуги.
- 2. Изменчивость качества производства и потребления услуг.
- 3. Качество услуги с точки зрения потребителя.



4. Этапы проведения мониторинга методом «Тайный покупатель». Методика проведения проверки способом «тайный покупатель».
5. Государственная политика в сфере управления качеством обслуживания.
6. Всеобщее управление качеством. Постулаты Э. Деминга.
7. Влияние процесса проектирования и разработки на качество конечного продукта деятельности предприятия. Основные элементы процесса проектирования.
8. Качество жизни. Связь качества жизни населения с качеством оказываемых услуг.  
Примерные задания  
Структура реферата. Реферат должен содержать следующие обязательные компоненты:
  1. Титульный лист.
  2. Оглавление.
  3. Введение. Во Введении обосновывается проблема, которая рассматривается в реферате, обосновывается ее важность и актуальность.
  4. Основная часть. В ней последовательно раскрывается выбранная тема.  
Теоретические аспекты управления качеством продукции (услуг). Контроль и оценка качества услуги.
  5. Заключение. В данном разделе автор реферата приводит собственные выводы, основанные на проделанном в реферате анализе литературных источников и опыта работы предприятия. Может предложить основные направления обеспечения качества на предприятиях сферы услуг.
  6. Список использованных источников.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

### **5.3. Описание контрольно-оценочных мероприятий промежуточного контроля по дисциплине модуля**

#### **5.3.1. Экзамен**

Список примерных вопросов

1. Классификация услуг.
2. Конкурентоспособность услуг и факторы, её определяющие.
3. Качество и его социально-экономическое значение. Затраты на качество.
4. Конкурентоспособность и качество.
5. Стандарты обслуживания.
6. Методы контроля качества услуг: визуальный осмотр, инструментальный, расчётный, регистрационный, органолептический, аналитический, экспертный, социологический.
7. Метод «тайный покупатель» и технологии его применения.
8. Управление качеством.
9. Характеристика международных стандартов ИСО серии 9000.
10. Элементы СМК. Комплект документации СМК, его уровни.
11. Факторы, формирующие качество в процессе обслуживания.
12. Этапы формирования и виды затрат на качество услуги. Анализ брака и потерь от брака.

13. Сертификация услуг. Преимущества добровольной сертификации услуг. Этапы проведения сертификации систем качества.

14. Этика качества.

15. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований по качеству товаров и услуг.

LMS-платформа

1. не предусмотрена

#### 5.4 Содержание контрольно-оценочных мероприятий по направлениям воспитательной деятельности

Направление воспитательной деятельности	Вид воспитательной деятельности	Технология воспитательной деятельности	Компетенция	Результаты обучения	Контрольно-оценочные мероприятия
Профессиональное воспитание	целенаправленная работа с информацией для использования в практических целях	Технология формирования уверенности и готовности к самостоятельной успешной профессиональной деятельности	ПК-3	З-1 З-3 У-3	Домашняя работа № 1 Домашняя работа № 2 Контрольная работа Лекции Практические/семинарские занятия Реферат Экзамен