

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 затрата 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 бальной 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 |

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

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