

**Компонент ОПОП 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям),
направленность (профиль)
Сервис в индустрии гостеприимства**
наименование ОПОП

К.М.02.03
шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**Дисциплины
(модуля)**

Проектирование процесса оказания услуг

Разработчик(и)

Желнина З. Ю.

Должность – зав.кафедрой

Ученая степень – к.филос.н.

Звание - доцент

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры сервиса и туризма
Протокол № 6 от 27.01.2025

Заведующий кафедрой



З. Ю. Желнина

1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине (модулю)			Оценочные средства текущего контроля	Оценочные средства промежуточной аттестации
		Знать	Уметь	Владеть		
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсы и ограничений	УК-2.1. Определяет совокупность взаимосвязанных задач и ресурсное обеспечение, условия достижения поставленной цели, исходя из действующих правовых норм. УК-2.2. Оценивает вероятные риски и ограничения, определяет ожидаемые результаты решения поставленных задач. УК-2.3. Использует инструменты и техники цифрового моделирования для реализации образовательных процессов.	- Концептуальные основы проектирования процесса оказания услуг и характеристик применяемых моделей реализуемых бизнес-процессов - Основы анализа и синтеза в процессе проектирования оказания услуг - Основные особенности выявления, анализа и оценки проблем рассматриваемой предметной области - Теоретические и методологические основы комплексного исследования предметной области	- Производить оценку базовых характеристик рассматриваемых моделей процессов оказания услуг - Анализировать предметную область за счет использования адекватного методологического аппарата - Использовать методы анализа и описания проблем в процессе оказания услуг - Проводить комплексное исследование проблемной области и осуществлять	- Методами формализации базового представления о рассматриваемых процессах оказания услуг и выполнения проектных работ - Практическими основами применения различных методологий исследования и проектирования процессов оказания услуг - Методами анализа и построения деревьев проблем их оценки в процессе проектирования оказания услуг - Методами исследования проблемной области и	Тестирование, реферат, кейс-задание, групповая дискуссия, презентация	

ОПК-9 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-9.1. Выбирает современные информационные технологии и программные средства, в том числе отечественного производства, для решения задач профессиональной деятельности. ОПК-9.2. Демонстрирует способность использовать цифровые ресурсы для решения задач профессиональной деятельности.	при реализации проектирования оказываемых услуг • Прикладные методы исследования процессов оказания услуг в рамках рассматриваемой предметной области • Основы проектирования процесса оказания услуг в сервисно-ориентированной деятельности предприятия	формирование адекватной модели оказания услуг • Применять методы исследования проблем-ной области в своей профессиональной деятельности при решении задач, связанных с проектированием процесса оказания услуг • Применять методы проектирования в своей профессиональной деятельности при решении задач связанных с оптимизацией и повышением эффективности сервисной деятельности	проектирования процесса оказания услуг • Методологией моделирования и оптимизации бизнес-процессов в сервисно-ориентированной деятельности • Технологиями проектирования и реализации эффективных процессов оказания услуг		
--	--	---	---	--	--	--

2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения)	Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)			
	Ниже порогового («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.	Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки.
Наличие умений	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объеме без недочетов.
Наличие навыков (владение опытом)	При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону

3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля

3.1 Критерии и шкала оценивания практических работ

Перечень практических работ, описание порядка выполнения и защиты работы, требования к результатам работы, структуре и содержанию отчета и т.п. представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

ЗАДАНИЕ 1. Тест

Процент правильных ответов	До 60	61-80	81-100
Количество баллов за решенный тест	5	7	10

ЗАДАНИЕ 2. Реферат

Баллы	Характеристики выполнения реферата
4	- студент глубоко и всесторонне усвоил проблему; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет понятиями
3	- студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой основных понятий
2	- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент усвоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой понятий
1	- студент не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений; - не владеет понятийным аппаратом

ЗАДАНИЕ 3. Презентация

Структура презентации	Максимальное количество баллов
• Содержание	
• Сформулирована цель работы	0,5
• Понятны задачи и ход работы	0,5
• Информация изложена полно и четко	0,5
• Иллюстрации усиливают эффект восприятия текстовой части информации	0,5
• Сделаны выводы	0,5
• Оформление презентации	
• Единый стиль оформления	0,5
• Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	0,5
• Все параметры шрифта хорошо подобраны, размер шрифта оптимальный и одинаковый на всех слайдах	0,5
• Ключевые слова в тексте выделены	0,5
• Эффект презентации	
• Общее впечатление от просмотра презентации	0,5
Максимальное количество баллов	5

ЗАДАНИЕ 4. Выполнение кейс - задания

Баллы	Критерии оценивания
3	– изложение материала логично, грамотно, без ошибок; – свободное владение профессиональной терминологией; – умение высказывать и обосновать свои суждения; – студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы; – студент организует связь теории с практикой.
2	– студент грамотно излагает материал; ориентируется в материале, владеет профессиональной терминологией, осознанно применяет теоретические знания для решения кейса, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности; – ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.
1	– студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения; – обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.
0	– отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс; – в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса.

ЗАДАНИЕ 5. Оценка участия студента в групповой дискуссии

Наименование критерия	Баллы
Четко и аргументированно отстаивает свою точку зрения	1
Отвечает на вопросы оппонентов	1
Мах количество баллов	2
Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	1

ЗАДАНИЕ 6. За выполнение задания на составление глоссария выставляются баллы

№ п/п	Критерии оценки	Количество баллов
1	аккуратность и грамотность изложения, по оформлению работа соответствует всем требованиям	2
2	полнота исследования темы, содержание глоссария соответствует заданной теме	2
3	работа сдана в срок	1
	ИТОГО:	5 баллов

Оценка/баллы	Критерии оценивания
Отлично	Задание выполнено полностью и правильно. Отчет по практической работе подготовлен качественно в соответствии с требованиями. Полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.
Хорошо	Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений. Все требования, предъявляемые к работе, выполнены.
Удовлетворительно	Задания выполнены частично с ошибками. Демонстрирует средний уровень выполнения задания на практическую работу. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.
Неудовлетворительно	Задание выполнено со значительным количеством ошибок на низком уровне. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены. ИЛИ Задание не выполнено.

3.2 Критерии и шкала оценивания тестирования

Перечень тестовых вопросов и заданий, описание процедуры тестирования представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включен типовой вариант тестового задания:

1. Модели по форме бывают:

- а) графические;
- б) стационарные;
- в) вербальные;
- г) каузальные.

2. Состояние системы определяется:

- а) множеством значений управляющих переменных;
- б) скоростью изменения выходных переменных;

- в) множеством характерных свойств системы
- г) множеством значений возмущающих воздействий.

3. Равновесие системы определяют как:

- а) способность системы сохранять свое состояние сколь угодно долго в отсутствии внешних возмущений;
- б) способность системы возвращаться в исходное состояние после снятия возмущений;
- в) способность системы двигаться равноускоренно сколь угодно долго при постоянных воздействиях;
- г) способность системы сохранять свое состояние сколь угодно долго при постоянных воздействиях;

4. Устойчивость можно определить как:

- а) способность системы сохранять свое состояние сколь угодно долго при постоянных воздействиях;
- б) способность системы двигаться равноускоренно сколь угодно долго при постоянных воздействиях;
- в) способность системы возвращаться в исходное состояние после снятия возмущений;
- г) способность системы сохранять свое состояние сколь угодно долго в отсутствии внешних возмущений;

5. Развитие обязательно связано с:

- а) увеличением в количестве;
- б) увеличением энергетических ресурсов;
- в) увеличением в размерах;
- г) изменением целей.

6. Энтропия системы возрастает при:

- а) полной изоляции системы от окружающей среды;
- б) получении системой информации;
- в) получении системой материальных ресурсов;
- г) внешних управляющих воздействиях на систему.

7. В статической системе:

- а) неизменная структура;
- б) неизменны характеристики;
- в) неизменны возмущения;
- г) неизменно состояние.

8. Динамическая система – это:

- а) система, с изменяющимся во времени состоянием;
- б) система, с изменяющейся во времени структурой;
- в) система, с изменяющимися во времени параметрами;
- г) система, с изменяющимися во времени характеристиками.

9. Интегрирующее звено описывается уравнением:

- а) $y = kx'$;
- б) $y = kx$;
- в) $y' = kx$;
- г) $Ty' + y = kx'$;

10. $y = kx'$ – это уравнение описывает поведение:

- а) безынерционного звена;
- б) инерционного звена;
- в) колебательного звена;
- г) идеального дифференцирующего звена;

Ключ к тестам

	а	б	в	г	д	е	ж
1	х		х				
2			х				
3	х						
4			х				
5		х					
6				х			
7	х						
8	х						
9			х				
10				х			

Вопросы к экзамену

1. Системный подход, как методологический принцип к комплексному исследованию, анализу и проектированию в сервисной деятельности.
2. Анализ и синтез систем управления и процессов.
3. Принципы и виды анализа и синтеза.
4. Уровни исследования предметной области и их взаимосвязь.
5. Структура показателей процессов и системы управления, а также их взаимосвязь.
6. Исходная и результатная информация.
7. Различия и взаимосвязь систем управления в исследуемых предметных областях.
8. Анализ и синтез в процессе проектирования оказываемых услуг.
9. Анализ и синтез в экономических системах управления.
10. Основы процессуального проектирования в деятельности предприятий сервиса.
11. Анализ и синтез эргатических систем управления.
12. Анализ и синтез организационных систем управления.
13. Характеристика проблемы, как системной категории предметной области.
14. Формулирование проблемы. Цели и условия решения проблемы.
15. Структуризация проблем.
16. Систематизация путей достижения целей предметной области.
17. Оценка рисков и альтернатив. Оптимальность и принятие решений.
18. Исследование предметной области и его роль в совершенствовании экономических процессов и систем.
19. Методы эмпирического и теоретического исследований.
20. Методы формально-правового анализа.
21. Фактологическое обеспечение исследования.
22. Методы экономического и статистического анализа при проектировании.
23. Проблематика исследований предметной области.
24. Методы формализации данных.
25. Классификация методов исследования предметной области.
26. Эвристические методы исследования предметной области.
27. Формализованные методы исследования предметной области.
28. Статистические методы исследования предметной области.
29. Детерминированные методы исследования предметной области.
30. Методы безусловной оптимизации при исследовании процессов и систем.

31. Практические аспекты применения различных методов исследования при проектировании процессов оказания услуг.
32. Основные направления совершенствования исследования предметной области.
33. Понятие и этапы синтеза процессов и систем в рамках исследования предметной области.
34. Синтез процесса оказания услуг методами оптимизации.
35. Синтез процесса оказания услуг и системы управления методами математического программирования и имитационного моделирования.
36. Анализ и синтез процесса оказания услуг с помощью экономической и математической теории.
37. Методы теории массового обслуживания в задачах проектирования процесса оказания услуг.
38. Направления и методы прогнозирования и оценки функционирования предприятия сервиса в процессе оказания услуг.
39. Экспертные оценки в проектировании процессов оказания услуг.
40. SWOT-анализ: цели, алгоритмы и особенности реализации при процессуальном проектировании. Метод Парето.
41. Диверсификация исследования: потребность, настоящее, будущее.
42. Методы прогнозирования спроса и емкости рынка в процессе процессуального проектирования.
43. Цели и задачи построения системы мониторинга. Объекты наблюдения.
44. Числовые характеристики распределений в анализе процессов.
45. Нормальное и равномерное распределения в анализе процессов.
46. Корреляционный анализ в исследовании процессов и проблем.
47. Факторный анализ в исследовании процессов.

4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации

Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля) с экзаменом

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине (модулю), то он считается аттестованным.

Оценка	Баллы	Критерии оценивания
<i>Зачтено</i>	60 - 100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
<i>Не зачтено</i>	менее 60	Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано

Экзамен

Оценка/баллы	Критерии оценивания
<i>Отлично</i>	Ответ отражает знания ключевых понятий дисциплины, принципов развития представляемой области знания, способность к проектированию интеллектуальных и рыночных продуктов. Ответы на дополнительные вопросы отражают широкий кругозор и мотивированность к профессиональному развитию
<i>Хорошо</i>	Ответ отражает знание ключевых понятий дисциплины, принципов развития представляемой области знания. Неточности в ответе компенсируются ответами на дополнительные вопросы. Обучающийся свободно

	ориентируется в системе профессиональных задач, решения практических вопросов проектирования.
Удовлетворительно	В ответе использованы базовые понятия по профилю дисциплины. Обучающийся способен использовать базовые технологии проектирования, решения практических задач профессиональной деятельности. Не проявил кругозора знаний по обсуждаемой отрасли, делает ошибки в применении знаний и умений по отдельным поставленным вопросам и задачам.
Неудовлетворительно	Ответ отражает незнание базовых понятий и терминов. Не выполнены задания (кейсы). Обучающийся не проявил знания о трендах развития и технологиях профессиональной сферы.

5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания*.

Комплект заданий диагностической работы

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
1. Модели по форме бывают: а) графические; б) стационарные; в) вербальные; г) каузальные. 2. Состояние системы определяется: а) множеством значений управляющих переменных; б) скоростью изменения выходных переменных; в) множеством характерных свойств системы г) множеством значений возмущающих воздействий. 3. Равновесие системы определяют как: а) способность системы сохранять свое состояние сколь угодно долго в отсутствии внешних возмущений; б) способность системы возвращаться в исходное состояние после снятия возмущений; в) способность системы двигаться равноускоренно сколь угодно долго при постоянных воздействиях; г) способность системы сохранять свое состояние сколь угодно долго при постоянных воздействиях; 4. Устойчивость можно определить как: а) способность системы сохранять свое состояние сколь угодно долго при постоянных воздействиях;

б) способность системы двигаться равноускоренно сколь угодно долго при постоянных воздействиях; в) способность системы возвращаться в исходное состояние после снятия возмущений; г) способность системы сохранять свое состояние сколь угодно долго в отсутствии внешних возмущений; 5. Развитие обязательно связано с: а) увеличением в количестве; б) увеличением энергетических ресурсов; в) увеличением в размерах; г) изменением целей.
ОПК-9 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности
1. Энтропия системы возрастает при: а) полной изоляции системы от окружающей среды; б) получении системой информации; в) получении системой материальных ресурсов; г) внешних управляющих воздействиях на систему. 2. В статической системе: а) неизменная структура; б) неизменны характеристики; в) неизменны возмущения; г) неизменно состояние. 3. Динамическая система – это: а) система, с изменяющимся во времени состоянием; б) система, с изменяющейся во времени структурой; в) система, с изменяющимися во времени параметрами; г) система, с изменяющимися во времени характеристиками. 4. Интегрирующее звено описывается уравнением: а) $y = kx'$; б) $y = kx$; в) $y' = kx$; г) $Ty' + y = kx'$; 5. $y = kx'$ – это уравнение описывает поведение: а) безынерционного звена; б) инерционного звена; в) колебательного звена; г) идеального дифференцирующего звена