

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

Б1.В.02
шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**Дисциплины
(модуля)**

Сервис-дизайн

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.	Методы выявления запросов потребителя для разработки проекта Принципы построения сценария реализации проекта Систему требований при формировании достоверной базы данных по проекту Признаки креативных решений в проекте	Соотносить интересы предприятия и потребителей в проектной деятельности Оценивать ресурсы проекта Проводить исследование рынка с учетом задач проекта Выявлять в профдеятельности треки развития креативных компетенций	Методами декомпозиции цели Методами формализации решений Знаниями о трендах индустрии Навыками разработки программы обеспечения проекта	Доклады (презентация), оценка заданий СРС, кейс	
ПК-2 Способен исследовать рынок и	2.1 Демонстрирует умение формировать базу	Принципы целеполагания в проекте	Планировать шаги достижения цели	Методами предпроектного исследования	Доклады (презентация), оценка заданий	

проектировать сервисные продукты индустрии гостеприимства	данных из различных источников для исследования рынка и сервисных продуктов индустрии гостеприимства 2.2. Умеет разрабатывать решения, проекты для предприятий индустрии гостеприимства с учетом рыночных условий 2.3. Владеет расчетными, аналитическими и другими методами исследования рынка и проектирования продуктов индустрии гостеприимства	Принципы дизайн-мышления в проектировании продуктов и услуг Алгоритм разработки сервисного продукта по запросам клиента	Проводить апробацию дизайн-решений в проектировании сервисного продукта Разрабатывать решения для управления качеством сервиса	Методологией сервис-дизайна Знаниями и принципах формирования стратегии развития предприятия за счет политики качества и улучшения сервиса Данными о конкуренции в индустрии гостеприимства на современном этапе	СРС, кейс, бланковый тест	
---	---	--	---	--	---------------------------	--

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. Терминологический диктант

Процент правильных ответов	50-60	61-70	71-80	81-90	91-100
Количество баллов за результаты	1	2	3	4	5

ЗАДАНИЕ 2. Бланочный тест

Процент правильных ответов	50-60	61-70	71-80	81-90	91-100
Количество баллов за результаты	1	2	3	4	5

Ключ к тесту

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Б	А	Б	А	А	Б	В	Б	А	А

ЗАДАНИЕ 3. (кейс) Наблюдение «Выбор игрушки-сувенира»

Составлен список вопросов для наблюдения выбора продукта	До 3 баллов
Проведена группировка вопросов по объектам наблюдения	До 5 баллов
Протокол наблюдения имеет вид мемо-карты, вариантов	До 10 баллов
Всего баллов	До 10 баллов

ЗАДАНИЕ 4. (кейс) Оценка прототипа для проектирования продукта, услуги

Составлен чек-лист имеет вид перечня вопросов для оценки, представлена шкала оценки	До 3 баллов
Использована методика оценки, сделано предложение для улучшения прототипа	До 10 баллов
Выделены позиции по выявлению ценностных предложений и дизайна продукта (услуги)	До 16 баллов
Всего баллов	До 16 баллов

ЗАДАНИЕ 5. Доклады

самостоятельное исследование (разработана программа, результаты, презентация)	5 баллов
актуальность источников доклада	1 балл
логика изложения	1 балл
оформление	1 балл
обоснованность выводов, потенциал дальнейшего исследования	2 балла
Всего баллов	До 10

ЗАДАНИЕ 6. Презентация доклада (выступления), исследования

Структура презентации	Максимальное количество баллов
Содержание	
Сформулирована цель, проблема работы	1
Информация изложена полно и четко	1
Использованы самостоятельно разработанные блок-схемы, диаграммы, мемокарты	3
Сделаны выводы, определена практическая значимость, перспективность исследования	2
Оформление презентации	
Единый стиль оформления	1
Текст легко читается, фон сочетается с текстом и графикой	1
Эффект презентации	
Презентация позволяет включить ее в образовательный контент	1
Мах количество баллов	10

Оценка/баллы	Критерии оценивания
<i>Отлично</i>	Задание выполнено полностью и правильно. Отчет по практической работе подготовлен качественно в соответствии с требованиями. Полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.
<i>Хорошо</i>	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.
<i>Удовлетворительно</i>	Задания выполнены частично с ошибками. Демонстрирует средний уровень выполнения задания на практическую работу. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.
<i>Неудовлетворительно</i>	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. Деятельность, направленная на получение, потребление и распоряжение продуктами и услугами, включая процессы принятия решения, которые предшествуют этим действиям или следуют за ними:

- а. сервисная деятельность;
- б. поведение потребителей;**
- в. процесс обслуживания;
- г. проектирование услуги.

2. Юридическое или физическое лицо, пользующееся услугами другого физического или юридического лица, вступающее с ним в деловые отношения:

- а. клиент;**
- б. партнер;**

- в. коммерсант;
- г. конкурент.

3. Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя

- а. лояльность;
- б. качество;**
- в. кастомизация;
- г. надежность.

4. Анализ кросс-культурных особенностей - изучение

- а. сходств и различий между потребителями разных стран или регионов.**
- б. конфликтных сегментов между конкурентами
- в. культуры целевых аудиторий предприятия
- г. специфики продвижения по различным каналам продаж

5. Процесс прогнозирования потребителем реакции других людей на его поведение и внешний облик

- а. зеркальная самооценка – зеркальное «я».**
- б. самоидентификация
- в. кастомизация
- г. селебритис

6. Продукт, который респондент предпочитает всем другим, включая те, которые он знает

- а. уникальный продукт
- б. идеальный продукт**
- в. массовый продукт

7. Лица, мнение которых может оказать влияние на позицию целевой аудитории. Они обладают опытом и знаниями в определенных вопросах.

- а. фокус-группа
- б. эксперты
- в. выразители мнения**
- г. постоянные покупатели

8. Совокупность свойств и характеристик, которые придают продукту способность удовлетворить потребности покупателя:

- а. потребительская ценность продукта;
- б. качество продукта;**
- в. марка продукта.

9. К какому типу относится этот вопрос: «Каково Ваше отношение к сладким кукурузным хлопьям?»:

- а. открытый вопрос;**
- б. вопрос с фиксированными альтернативами;
- в. дихотомический вопрос;
- г. семантическая дифференциальная шкала;

10. «Петля качества» - это:

- а. модель организации производства услуги;**
- б. опросный лист потребителя услуги;
- в. название программного обеспечения тестирования услуги;
- г. заключительный документ (акт) проверки предприятия сервиса.

ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ

1. Эволюция клиент-ориентированных решений в бизнесе.
2. Концепция совместного создания ценностей (ССЦ) в процессе производства и потребления услуг.
3. Особенности проектирования услуг в культурных и креативных индустриях.
4. Концепции вовлечения потребителя в проектирование продуктов и услуг.
5. Понятие «сервис-дизайн» как системная инновация в бизнесе.
6. Уникальный опыт и впечатление как ресурс и продукт сервис-дизайна.
7. Роли потребителя в модели сервис-дизайна (потребитель-консультант; потребитель-промуотер; потребитель-человеческий_ресурс).
8. Цепочка ценностей и точки контакта потребителей и производителей услуги.
9. Баланс интереса потребителя и производителя услуги, продукта.
10. Принципы сервис-дизайна (клиентоцентричность, сотворчество, этапность, наглядность целостность).
11. Уровень вовлеченности потребителя в проектировании продукта или услуги.
12. Задачи сервис-дизайна (инсайт для решения, сервисный сценарий, сервисный механизм).
13. Процессный подход к сервис-дизайну.
14. Специфика проектирования впечатлений в рамках дизайна продукта или услуги.
15. Апробация продукта в сервис-дизайне.
16. Прогноз коммерческого результата и бизнес-масштабирования услуги, продукта.
17. Проектирование коммуникаций в структуре сервис-дизайна (локации и содержание контакта).
18. Ошибки восприятия поведения клиента.
19. Библиотека коммуникационных инструментов и знаний для сервис-дизайна.
20. Задачи прототипирования услуги или продукта в сервис-дизайне (в сфере сервиса, дизайна, обучения, туризма и др.).
21. Принципы создания прототипа. Отбор идей для прототипа.
22. Макеты и эскизы в дизайн-сервисе.
23. Моделирование прототипа с использованием материальных носителей.
24. Картирование и визуализация услуги.
25. Информационные технологии в прототипировании.
26. Упаковка как составная часть восприятия продукта (услуги).
27. Фирменный стиль в структуре дизайн-сервиса.
28. Задачи и методы апробаций решений в сервис-дизайне.
29. Способы исследования прототипа продукта или услуги.
30. Оценка коммерческих перспектив продукта или услуги.
31. Управление восприятием новой услуги, продукта.
32. Управление поведением клиента в дизайне продукта или услуги (навигация, обучение, инструкции).
33. Услуга, продукт как результат модернизации прототипа.
34. Спецификация продукта, услуги.
35. Программа продвижения как составная часть дизайна продукта, услуги.

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.
<i>Удовлетворительно</i>	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.
<i>Неудовлетворительно</i>	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. Деятельность, направленная на получение, потребление и распоряжение продуктами и услугами, включая процессы принятия решения, которые предшествуют этим действиям или следуют за ними: д. сервисная деятельность; е. поведение потребителей; ж. процесс обслуживания; з. проектирование услуги.

	2. Юридическое или физическое лицо, пользующееся услугами другого физического или юридического лица, вступающее с ним в деловые отношения: д. клиент; е. партнер; ж. коммерсант; з. конкурент. 3. Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя д. лояльность; е. качество; ж. кастомизация; з. надежность. 4. Анализ кросс-культурных особенностей - изучение д. сходств и различий между потребителями разных стран или регионов. е. конфликтных сегментов между конкурентами ж. культуры целевых аудиторий предприятия з. специфики продвижения по различным каналам продаж 5. Процесс прогнозирования потребителем реакции других людей на его поведение и внешний облик д. зеркальная самооценка – зеркальное «я». е. самоидентификация ж. кастономизация з. селебритис
ПК-2 Способен исследовать рынок и проектировать сервисные продукты индустрии гостеприимства	
	1. Продукт, который респондент предпочитает всем другим, включая те, которые он знает г. уникальный продукт д. идеальный продукт е. массовый продукт 2. Лица, мнение которых может оказать влияние на позицию целевой аудитории. Они обладают опытом и знаниями в определенных вопросах. д. фокус-группа е. эксперты ж. выразители мнения з. постоянные покупатели 3. Совокупность свойств и характеристик, которые придают продукту способность удовлетворить потребности покупателя: г. потребительская ценность продукта; д. качество продукта; е. марка продукта.

	4. К какому типу относится этот вопрос: «Каково Ваше отношение к сладким кукурузным хлопьям?»: д. открытый вопрос; е. вопрос с фиксированными альтернативами; ж. дихотомический вопрос; з. семантическая дифференциальная шкала; 5. «Петля качества» - это: д. модель организации производства услуги; е. опросный лист потребителя услуги; ж. название программного обеспечения тестирования услуги; з. заключительный документ (акт) проверки предприятия сервиса.
--	--