

**Приложение 2 к РПД**  
**Сервис для лиц с особыми потребностями**  
**43.03.01 Сервис**  
**Направленность (профиль) Сервис индустрии гостеприимства и**  
**общественного питания**  
**Форма обучения – очная**  
**Год набора - 2022**

**ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ**  
**АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**1. Общие сведения**

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.01 Сервис
3.	Направленность (профиль)	Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания
4.	Дисциплина (модуль)	Сервис для лиц с особыми потребностями
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

**2. Перечень компетенций**

ПК-4 - Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья
---

### 3. Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

	Этап формирования компетенции (разделы, темы дисциплины)	Формируемая компетенция	Критерии и показатели оценивания компетенций			Формы контроля сформированности компетенций
			Знать:	Уметь:	Владеть:	
1.	Основные проблемы и тенденции развития сервиса для лиц с особыми потребностями.	ПК-4	1. Виды сервисной деятельности. 2. Современные проблемы сервиса для лиц с особыми потребностями и тенденции его развития	1. Анализировать информацию.	1. Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя 2. Категориальным аппаратом.	Реферат, текущий контроль
2.	Кадровая проблема сервиса для лиц с особыми потребностями.	ПК-4	1. Особенности кадрового обеспечения сервисной деятельности для лиц с особыми потребностями	1. Работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности.	1. Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса. 2. Методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности. 3. Категориальным аппаратом	Деловая игра, текущий контроль
3.	Проблема технологий в	ПК-4	1. Специфику	1. Анализировать	1. Способностью к	Кейс-задание,

	сервисе для лиц с особыми потребностями.		технологий в разных видах сервисной деятельности для лиц с особыми потребностями.	информацию.	диверсификации сервисной деятельности в соответствии с потребностями и особенностями потребителей. 2.Категориальным аппаратом.	презентация, текущий контроль
4.	Ценовая политика в сервисе для лиц с особыми потребностями.	ПК-4	1. Особенности ценообразования в сервисной деятельности для лиц с особыми потребностями.	1. Планировать политику ценообразования в сервисе.	1. Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя. 2.Категориальным аппаратом	Реферат, кейс-задание, текущий контроль

**Шкала оценивания в рамках балльно-рейтинговой системы МАГУ:** «НЕ ЗАЧТЕНО» - 60 баллов и менее, «ЗАЧТЕНО» - 61-100 баллов.

#### 4. Критерии и шкалы оценивания

##### 4.1. Реферат

Баллы	Характеристики выполнения реферата
4	<ul style="list-style-type: none"><li>- студент глубоко и всесторонне усвоил проблему;</li><li>- уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает;</li><li>- опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью;</li><li>- умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи;</li><li>- делает выводы и обобщения;</li><li>- свободно владеет понятиями</li></ul>
3	<ul style="list-style-type: none"><li>- студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;</li><li>- не допускает существенных неточностей;</li><li>- увязывает усвоенные знания с практической деятельностью;</li><li>- аргументирует научные положения;</li><li>- делает выводы и обобщения;</li><li>- владеет системой основных понятий</li></ul>
2	<ul style="list-style-type: none"><li>- тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;</li><li>- допускает несущественные ошибки и неточности;</li><li>- испытывает затруднения в практическом применении знаний;</li><li>- слабо аргументирует научные положения;</li><li>- затрудняется в формулировании выводов и обобщений;</li><li>- частично владеет системой понятий</li></ul>
1	<ul style="list-style-type: none"><li>- студент не усвоил значительной части проблемы;</li><li>- допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее;</li><li>- испытывает трудности в практическом применении знаний;</li><li>- не может аргументировать научные положения;</li><li>- не формулирует выводов и обобщений;</li><li>- не владеет понятийным аппаратом</li></ul>

##### 4.2. Оценка участия студента в деловой игре

Наименование критерия	Баллы
Профессиональное, грамотное решение проблемы	1
Новизна и неординарность решения проблемы	1
Краткость и четкость изложения теоретической части решения проблемы	1
Качество графической части оформления решения проблемы	1
Этика ведения дискуссии	1
Активность работы всех членов микрогрупп	1
<b>Мах количество баллов</b>	<b>7</b>
Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	До 2

##### 4.3. Презентация

<b>Структура презентации</b>	<b>Максимальное количество баллов</b>
<b>Содержание</b>	
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
<b>Оформление презентации</b>	
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
<b>Эффект презентации</b>	
Общее впечатление от просмотра презентации	0,5
<b>Максимальное количество баллов</b>	<b>5</b>

#### **4.4. Выполнение кейс - задания**

<b>Баллы</b>	<b>Критерии оценивания</b>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>– изложение материала логично, грамотно, без ошибок;</li> <li>– свободное владение профессиональной терминологией;</li> <li>– умение высказывать и обосновать свои суждения;</li> <li>– студент дает четкий, полный, правильный ответ на теоретические вопросы;</li> <li>– студент организует связь теории с практикой.</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>– 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;</li> <li>– ответ правильный, полный, с незначительными неточностями или недостаточно полный.</li> </ul>
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>– студент излагает материал неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения кейса, не может доказательно обосновать свои суждения;</li> <li>– обнаруживается недостаточно глубокое понимание изученного материала.</li> </ul>
0	<ul style="list-style-type: none"> <li>– отсутствуют необходимые теоретические знания; допущены ошибки в определении понятий, искажен их смысл, не решен кейс;</li> <li>– в ответе студента проявляется незнание основного материала учебной программы, допускаются грубые ошибки в изложении, не может применять знания для решения кейса.</li> </ul>

**5. Типовые контрольные задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

## 5.1.Реферат

Темы рефератов:

- Кадровая проблема в индустрии моды и красоты лиц с особыми потребностями
- Проблема технологий в гостиничном сервисе лиц с особыми потребностями
- Ценовая политика в сфере туризма лиц с особыми потребностями
- Проблема конкуренции в системе образования лиц с особыми потребностями

## 5.2.Деловая игра

Формы деловой игры	Характеристика	Примеры деловых игр
Групповая дискуссия	Формирует навыки работы группе. Игроки выполняют одинаковое задание, соблюдая правила проведения дискуссии. По истечении времени ответы разбираются и оцениваются.	«Кадровая проблема в гостиничном бизнесе для лиц с особыми потребностями»
Ролевая игра	Каждому предстоит сыграть индивидуальную роль, смоделировать ситуации. Роли нейтральны, не вызывают эмоций.	«Директор ателье: создание безбарьерной среды»

## 5.3.Презентация

Темы презентаций:

1. Инновационные технологии в сервисе и туризме для лиц с особыми потребностями.

## 5.4.Пример кейс-задания

Одной из стратегий создания конкурентных преимуществ является **стратегия лидерства в цене (экономии на издержках)**. Организация следует такой стратегии, если борется за то, чтобы быть производителем дешевых товаров в своей отрасли. При данной стратегии центром внимания фирмы при разработке и производстве продукта являются издержки. Укажите основные источники создания ценовых преимуществ, применимых к сервисной деятельности.

### Разъяснения

Основными источниками создания ценовых преимуществ являются:

- рациональное ведение дел на основе накопленного опыта;
- большой объем производства, снижение издержек на единицу продукции за счет роста объема производства;
- экономия на разнообразии, предложение набора стандартных, упрощенных услуг;
- оптимизация внутрифирменных связей, способствующая снижению общефирменных затрат;
- интеграция распределительных сетей и систем поставки;
- льготный доступ к сырью;
- географическое размещение деятельности фирмы, позволяющее добиваться снижения издержек за счет использования местных особенностей.

Проводя в жизнь *ценовую стратегию* создания конкурентных преимуществ у продукта, фирма не должна забывать, что ее продукт в то же время должен соответствовать определенному уровню качества. Только в этом случае ценовое лидерство может принести существенный эффект. Если же качество продукта ценового лидера существенно ниже качества аналогичных продуктов, то для создания ценового

конкурентного преимущества может потребоваться столь сильное снижение цены, что оно может привести к отрицательным последствиям для фирмы.

### **Задачи, решаемые в процессе реализации метода case-study:**

1. Осуществление проблемного структурирования, предполагающего выделение комплекса проблем ситуации, их типологии, характеристик, последствий, путей разрешения (проблемный анализ).

2. Определение характеристик, структуры ситуации, ее функций, взаимодействия с окружающей и внутренней средой (системный анализ).

3. Установление причин, которые привели к возникновению данной ситуации, и следствий ее развертывания (причинно-следственный анализ).

4. Диагностика содержания деятельности в ситуации, ее моделирование и оптимизация (праксеологический анализ).

5. Построение системы оценок ситуации, ее составляющих, условий, последствий, действующих лиц (аксиологический анализ).

6. Подготовка предсказаний относительно вероятного, потенциального и желательного будущего (прогностический анализ).

7. Выработка рекомендаций относительно поведения действующих лиц ситуации (рекомендательный анализ).

8. Разработка программ деятельности в данной ситуации (программно-целевой анализ).

#### **Решение кейсов рекомендуется проводить в 5 этапов:**

Первый этап – знакомство с ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – предложение концепций или тем для «мозгового штурма».

Четвертый этап – анализ последствий принятия того или иного решения.

Пятый этап – решение кейса – предложение одного или нескольких вариантов (последовательности действий), указание на возможное возникновение проблем, механизмы их предотвращения и решения.

### **5.5. Вопросы к зачету**

1. Основные понятия дисциплины: сервис, сервисная деятельность, социальная инклюзия, лица с ОВЗ, лица с особыми потребностями.
2. Роль сервиса для лиц с особыми потребностями в экономике России.
3. Основные этапы развития сервиса для лиц с особыми потребностями в Советском Союзе и Российской Федерации.
4. Управление процессом подбора персонала для лиц с особыми потребностями: нарушениями слуха, зрения, опорно-двигательного аппарата.
5. Оценка эффективности подбора персонала для лиц с особыми потребностями.
6. Методы профессионального испытания при найме.
7. Технологический процесс обслуживания потребителей сервисных услуг с особыми потребностями в индустрии красоты и здоровья.
8. Технология создания туристского продукта для лиц с особыми потребностями.
9. Технология предоставления транспортных услуг для лиц с особыми потребностями.
10. Технология организации и предоставления услуг общественного питания для лиц с особыми потребностями.
11. Технология организации медицинского обслуживания для лиц с особыми потребностями.
12. Образовательные технологии для лиц с особыми потребностями.
13. Организация культурно-досуговой деятельности для лиц с особыми потребностями.

14. Инновации и перспективы развития в индустрии сервиса для лиц с особыми потребностями.
15. Способы ценообразования.
16. Стратегии ценообразования.
17. Управление ценами.
18. Социальная ответственность государства и бизнеса перед людьми с ОВЗ.
19. Благотворительная помощь и меценатство в сфере сервиса для лиц с особыми потребностями.