

Министерство образования и науки РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Зав. кафедрой



*подпись,*

Мен ФЭУ

*аббревиатура кафедры*

А.Н. Чаплина

*инициалы, фамилия*

" 19 "

декабря

2017 г.

Торгово-экономический институт

*полное наименование института*

Кафедра менеджмента

*и кафедры, реализующей дисциплину*

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине (модулю), практике

**Б1.В.ОД.13.1**

*индекс и наименование дисциплины (модуля)*

**Менеджмент в сфере услуг: Менеджмент сферы обслуживания**

*или практики (на русском и иностранном языке (при реализации на иностранном языке)) в соответствии с  
ФГОС ВО и учебным планом*

Направление подготовки/специальность

**38.03.02 Менеджмент**

*код и наименование направления  
подготовки/специальности*

Направленность (профиль)

**38.03.02.02.13 "Менеджмент организации (в  
сфере услуг)"**

*код и наименование направленности (профиля)*

Красноярск 2017 г.



ФОС по дисциплине Менеджмент в сфере услуг: Менеджмент сферы обслуживания

разработаны в соответствии с ПВД ФОС-2017 Университета, ФГОС ВО направления подготовки 38.03.02 Менеджмент и учебным планом

38.03.02.02.13 "Менеджмент организации (в сфере услуг)"

очная форма обучения, 2017 год набора

Разработчик(и)



*подпись,*

И.А. Максименко

*инициалы, фамилия*

## 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей и критериев оценивания компетенций

Конечными результатами освоения программы дисциплины «Менеджмент сферы обслуживания» являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего периода обучения в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы (таблица 1).

Таблица 1 - Результаты обучения (компоненты компетенции)

Курс	Семестр	Код и содержание компетенции	Результаты обучения (компоненты компетенции)		Оценочные средства
III	6	<b>ОПК-2</b> способность находить организационно-управленческие решения и готовностью нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений	знать	содержание и специфику организаций сферы обслуживания как объекта управления	тестовые задания вопросы к зачету
			уметь	находить организационно-управленческие решения по развитию предприятия сферы обслуживания	кейс-задачи задания реконструктивного уровня
			владеть	навыками разработки и оценки организационно-управленческих решений в сфере обслуживания	кейс-задачи задания реконструктивного уровня
III	6	<b>ПК-17</b> способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели	знать	состояние и основные направления развития сферы обслуживания	тестовые задания вопросы к зачету
			уметь	проводить оценку экономических и социальных условий осуществления предпринимательской деятельности в сфере обслуживания	кейс-задачи задания реконструктивного уровня
			владеть	навыками составления бизнес-плана и	кейс-задачи задания реконструктив-

Курс	Семестр	Код и содержание компетенции	Результаты обучения (компоненты компетенции)		Оценочные средства
				экономического обоснования предпринимательской деятельности в сфере обслуживания	ного уровня
Ш	6	<b>ПК-19</b> владение навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками	знать	цели, задачи бизнес-планирования и содержание основных разделов бизнес-плана развития организаций сферы обслуживания	тестовые задания вопросы к зачету
			уметь	оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности и разрабатывать бизнес-план развития организаций сферы обслуживания	кейс-задачи задания реконструктивного уровня
			владеть	навыками подготовки бизнес-плана развития организаций сферы обслуживания	кейс-задачи задания реконструктивного уровня

Таблица 2 – Этапы формирования компетенций

Компетенции	Этапы формирования	Оценочные средства
ОПК-2 ПК –17 ПК-19	1 этап формирования компетенции (этап текущего контроля)	1. кейс-задачи (раздел 2.1.) 2. задания реконструктивного уровня (раздел 2.2) 3. тестовые задания (раздел 2.3)
	2 этап формирования компетенции (этап промежуточного контроля)	1. вопросы к зачету (раздел 2.4)

По дисциплине используются различные оценочные средства исходя из особенностей реализации дисциплины. Примерный состав ФОС приведен в таблице 3.

Таблица 3 – Состав фонда оценочных средств

Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
<b><i>Текущий контроль</i></b>		
Кейс-задача	Проблемное задание, в котором студенту предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Демонстрационный вариант кейс-задачи
Практические задания реконструктивного уровня	Задания, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей и, аргументацией собственной точки зрения	Демонстрационный вариант практических заданий реконструктивного уровня
Тестирование	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Демонстрационный вариант тестовых заданий
<b><i>Промежуточный контроль</i></b>		
Зачет	Форма проверки знаний и навыков студентов, полученных на лекционных и практических занятиях	Перечень вопросов к зачету

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине представлен в таблице 4.

Таблица 4 – Оценочные средства компетенций по дисциплине «Менеджмент сферы обслуживания»

Контролируемые разделы и темы дисциплины	Объекты оценивания	Оценочные средства
<b>Текущий контроль</b>		
<b>Тема 1</b> «Услуги в современной экономике»	<i>Сфера услуг: её функциональное назначение, секторальный и отраслевой состав и субъекты деятельности. Понятие и сущность услуги. Классификация услуг. Структура процесса оказания услуг</i>	кейс-задачи задания реконструктивного характера тестирование
<b>Тема 2</b> «Состояние и основные направления развития сферы услуг в России и за рубежом»	<i>Современная парадигма трансформации сферы услуг</i>	задания реконструктивного характера тестирование
<b>Тема 3</b> «Организация деятельности предприятий сферы услуг»	<i>Особенности организации деятельности предприятий сферы услуг. Предприятия сферы услуг как самостоятельный хозяйствующий субъект. Виды предприятий сферы услуг. Структура предприятий сферы услуг.</i>	кейс-задачи задания реконструктивного характера тестирование
<b>Тема 4</b> «Менеджмент качества услуг и продукции»	<i>Современная трактовка «качества» услуги. Подходы и инструменты к оценке качества услуги: «модель разрывов» и методика «SERVQUAL» Понятие и показатели качества услуг и продукции. Факторы, формирующие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции</i>	задания реконструктивного характера тестирование
<b>Тема 5</b> «Организация обслуживания потребителей»	<i>Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы услуг. Основы организации обслуживания потребителей. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей</i>	кейс-задачи задания реконструктивного характера тестирование
<b>Тема 6</b> «Основы бизнес-планирования на предприятиях сферы услуг»	<i>Задачи и функции бизнес-плана предприятия. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг</i>	кейс-задачи задания реконструктивного характера тестирование
<b>Промежуточный контроль</b>		
Зачет	<i>Обобщённые результаты обучения по курсу. Знание теоретических аспектов и практических и методов управления организациями сферы обслуживания</i>	вопросы к зачету

**2. Типовые контрольные задания или материалы (демоверсии), необходимые для оценки владений, умений, знаний, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру оценивания.**

### **Текущая аттестация**

Текущая аттестация в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (дескрипторы компетенций) по дисциплине.

Текущая аттестация студентов проводится в виде устных опросов (для проверки знаний) и в виде решения и разбора практических ситуаций и задач (для проверки умений и навыков). Текущая аттестация осуществляется в дискретные временные интервалы преподавателем на занятиях или в форме самостоятельной работы студентов.

Оценка качества подготовки по результатам самостоятельной работы студента ведется: 1) преподавателем – оценка глубины проработки материала, рациональность и содержательная ёмкость представленных интеллектуальных продуктов, наличие креативных элементов, подтверждающих самостоятельность суждений по теме; 2) группой – в ходе обсуждения представленных материалов; 3) студентом лично – путем самоанализа достигнутого уровня понимания темы.

В рамках текущей аттестации используются следующие оценочные средства:

1. кейс-задачи
2. задания реконструктивного характера
3. тестирование

#### **2.1. Кейс-задачи**

Использование кейс-заданий нацелено на формирование у студентов таких навыков, которые включают: самостоятельный или групповой анализ и структурирование информации; выявление ключевых проблем и поиск альтернатив в их решении; оценка эффективности решений, в результате которой выбираются наиболее оптимальные пути решения проблем и вырабатываются программы действий.

#### *Демонстрационные варианты кейс-задач*

##### *Японская кухня в России*

История компании «Васаби» берёт своё начало в 2003 году, когда в Москве на проспекте Медиков открылся первый японский ресторан «Васаби». Основным направлением деятельности компании стало развитие



сети ресторанов японской кухни «Васаби» и итальянской кухни «Розарио». В настоящее время в состав группы компаний входят заведения, расположенные в Санкт-Петербурге, Москве, Череповце, Пскове, Великом Новгороде, Костроме, Сыктывкаре.

В Сыктывкаре ресторан «Васаби–Розарио» стал пользоваться огромной популярностью сразу после открытия в торговом комплексе «Июнь». Посетители охотно организовывали там корпоративные праздники, устраивали дни рождения для детей, просто проводили время в хорошей компании. Качество блюд, система скидок и бонусов привлекала всё больше и больше любителей японской и итальянской кухни.

Наступил 2014 год, который принёс невиданное ранее напряжение в международных отношениях России со многими странами. Санкции, предпринятые Западом, вынудили российское руководство принять ответные меры. Наша страна пошла по пути протекционизма отечественной экономики – был принят запрет на ввоз многих видов зарубежной продукции. Всё бы ничего, но компания «Васаби» неожиданно потеряла проверенных поставщиков рыбы из Норвегии. По сути, рестораны лишились основного сырья для приготовления блюд японской кухни – лосося. Стало невозможно приготовить по традиционному рецепту классические суши, самые простые роллы «сяке-маки», и, к великому сожалению посетителей, – любимые всеми роллы «филадельфия».

На лицах завсегдатаев ресторана появлялось выражение разочарования, когда официанты сообщали им о невозможности приготовить их любимые блюда. Некоторые даже вставали и уходили, не желая заказывать что-то другое. Ситуация была критической. Директор сыктывкарского филиала срочно дал указание поварам найти хоть какую-нибудь замену лососю. Одновременно он провёл беседу с заместителем по снабжению и тот обещал активизировать работу по поиску другого поставщика.

Повара достойно справились с заданием, заменив лосося мясом краба. Конечно, «филадельфию» повторить не удалось, но были разработаны новые роллы, отличающиеся от «филадельфии» только обёрткой – мясо краба вместо лосося. Новое блюдо стало позиционироваться как аналог самых популярных роллов. При этом мясо краба было дороже лосося, но цена на роллы не была поднята. Это позволило если не спасти ситуацию, то хотя бы временно «сгладить» проблему.

Заместитель по снабжению сыктывкарского филиала «Васаби» провёл огромную работу по поискам, отбору и переговорам с возможными поставщиками. В итоге ему оставалось выбрать между дальневосточным рыбным предприятием и неожиданно поступившим предложением из Чили. Посоветовавшись с директором, снабженец остановил свой выбор на чилийском лососе – при сопоставимом качестве это сырьё оказалось намного дешевле дальневосточного.

Через три недели после прекращения поставок лосося, в ресторане «Васаби–Розарио» наконец снова появились любимые всеми роллы

«филадельфия». Вскоре постоянные посетители вернулись, и объёмы продаж вышли на прежний уровень.

*Вопросы для работы с кейсом*

1. Изменения в макро- или в микросреде стали генератором проблем компании?
2. Объясните механизм воздействия макросреды на предприятие опосредованно через микросреду в данной ситуации.
3. Какие факторы микросреды оказались вовлечены в данную ситуацию?
4. Дайте оценку действиям руководства компании. Правильно ли оно поступило?
5. Как вы думаете, почему руководство не повысило цену на роллы-заменители, несмотря на то, что по себестоимости они были дороже? Верное ли это решение?
6. Как вы думаете, достиг ли своей цели запрет на ввоз норвежского лосося, как элемент политики протекционизма российской экономики?

*Методические материалы, определяющие процедуру оценивания*

Кейс-задача это проблемное задание, в котором студенту предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы. Кейс-задача решается исключительно на основе норм действующего законодательства. Кейс-задачи доводятся до сведения студентом преподавателем, ведущим практические занятия (семинары), а также устанавливаются сроки их сдачи на проверку. Процедура разрешений кейс-задач доводится до сведения студентов преподавателем отдельно.

По результатам решения кейса происходит его публичная защита.

*Критерии оценивания кейс-задач*

Учебная работа студентов при решении кейс-задач с целью выяснения уровня овладения требуемыми компетенциями оценивается по четырехуровневой шкале – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» (таблица 5).

Таблица 5 - Критерии и шкала оценивания результатов выполнения кейс-задач

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
«отлично»	Кейс решен правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса.

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«хорошо»	Кейс решен правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией.
«удовлетворительно»	Кейс решен правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии.
«неудовлетворительно»	Кейс решен неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.

## 2.2. Задания реконструктивного характера

**Задания реконструктивного характера** отличаются тем, что приступая к их выполнению, студент должен проанализировать возможные общие пути решения задачи, использовать несколько репродуктивных задач. Познавательная деятельность студентов при выполнении этих заданий в основном выходит за рамки преобразующего воспроизведения знаний, она сопровождается обобщением и формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей и, аргументацией собственной точки зрения.

### *Демонстрационный вариант задания реконструктивного характера*

#### **Сравнительный анализ методов оценки качества услуг (сервиса)**

Существующие методы измерения качества услуг (сервиса) могут быть отнесены к одному из двух типов

1. *Количественные (характеристические) методы*, основанные на атрибутах сервиса, описывающих характеристики и свойства процесса обслуживания потребителей, и использующие их количественную оценку потребителями.

2. *Качественные методы*, например, модели, основанные на оценке критических происшествий (случаев).

К настоящему времени разработано множество методов оценка качества сервиса. Среди них нужно выделить пять, отличающихся концептуально и методологически друг от друга.

Задание:

1. Ознакомится с содержанием основных методов оценки качества услуг (сервиса): Метод критических случаев; Метод SERQUAL; Метод SERVPERF; Метод INDSERV; Метод Кано

2. Заполнить сравнительную таблицу, содержащую базовые критерии характеристики методов, представленную во вложении.

Таблица – Сравнительная таблица основных характеристик методов оценки качества услуг (сервиса)

	Метод критических случаев	Метод SERQUAL	Метод SERVPERF	Метод INDSERV	Метод Кано
Автор(ы) метода					
Основное содержание метода					
Инструментарий метода					
Наиболее важные области применения					
Ограничения по использованию и недостатки					

3. Сделать аргументированный вывод о точках приложения усилий (в соответствии с каждым рассмотренным методом) во взаимоотношении организаций сферы обслуживания с потребителями.

*Методические материалы, определяющие процедуру оценивания*

Оценивание заданий реконструктивного уровня особенно затруднено. Поскольку подобные задания имеют в своей основе сформированную систему знаний, то оценка может складываться из двух частей: оценка базовой системы знаний и оценка творческого замысла и его воплощения, степень понимания магистрантом учебного материала.

Критерии оценки базовой системы знаний:

- теоретическая обоснованность решений, лежащих в основе замысла и воплощенных в результате;
- научность подхода к выполнению задания;
- владение терминологией;
- демонстрация интеграции компетенций (заложенных на этапе задания как результата обучения).

Критериями оценки творческой части могут быть:

- оригинальность замысла;
- уровень новизны: комбинация ранее известных способов деятельности при решении новой проблемы/преобразование известных способов при решении новой проблемы/новая идея;
- характер представления результатов (наглядность, оформление, донесение до слушателей и др.).

### *Критерии оценивания заданий реконструктивного характера*

Учебная работа студентов при решении заданий реконструктивного и творческого характера с целью выяснения уровня овладения требуемыми компетенциями оценивается по четырехуровневой шкале – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» (таблица 6).

Таблица 6 – Критерии и шкала оценивания результатов выполнения заданий реконструктивного характера

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерии оценивания</b>
«отлично»	Здание выполнено в полном объеме, решение логично, последовательно и не требует дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых понятий дисциплины. Расчетная часть задания выполнена без ошибок
«хорошо»	Задание выполнено, решение систематизировано и последовательно. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Расчетная часть задания выполнена с незначительными неточностями и допущениями.
«удовлетворительно»	Задание выполнено, ответ отражает в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с теоретическим материалом и рекомендованной основной литературой. Допущены ошибки в расчетной части задания.
«неудовлетворительно»	Задание выполнено неправильно, или не выполнено совсем

### **2.3. Тестовые задания**

При использовании формы текущего контроля «Тестирование» студентам по каждой изученной теме необходимо пройти тест, содержащий, как правило, 10 тестовых заданий.

#### *Демонстрационный вариант тестовых заданий*

1	Услуги стали предметом рыночного оборота а) с древности б) в индустриальную эпоху в) в XX в г) с середины XX в д) с конца XX в
2	Для рынка услуг характерна а) высокая скорость оборота капитала б) низкая динамичность рыночных процессов в) низкая степень дифференциации услуг г) наличие четких границ
3	В рыночный оборот не поступают а) чисто общественные блага б) чисто частные блага в) услуги некоммерческих организаций г) услуги иностранных производителей услуг

4	<p>Господство «рынка производителя» приводит:</p> <p>а) к потере свободы потребительского выбора  б) постоянному повышению качества услуг  в) насыщению рынка разнообразными услугами  г) усилению конкуренции производителей услуг</p>
5	<p>Аутсорсинг предполагает решение дилеммы:</p> <p>а) производить самому или покупать  б) покупать или продавать  в) развивать свое производство или сокращать его  г) быть акционерным обществом или обществом с ограниченной ответственностью</p>
6	<p>Роль рынка услуг не состоит в том, чтобы:</p> <p>а) согласовывать государственную политику и идеологию  б) обеспечивать сбалансированность воспроизводственного процесса  в) увязывать спрос на услуги с их предложением  г) стимулировать производство социальных услуг</p>
7	<p>Одной из особенностей рынка услуг является</p> <p>а) важная роль неценовых барьеров входа на указанный рынок  б) низкая скорость оборота капитала  в) низкий уровень адаптивности  г) слабая сегментированность</p>
8	<p>Рынок услуг характеризуется:</p> <p>а) важной ролью и «массовостью» малого и среднего бизнеса производителя услуг  б) четкой обособленностью от рынка физических товаров  в) слабовыраженной дифференциацией услуг как рыночного продукта</p>
9	<p>Региональный рынок услуг не может быть</p> <p>а) частью локального  б) частью национального  в) частью мирового</p>
10	<p>Некоммерческим организациям как субъекту рынка услуг:</p> <p>а) разрешено оказывать платные услуги согласно законодательству РФ  б) запрещено предоставлять платные услуги  в) разрешено оказывать платные услуги ООН  г) каждая некоммерческая организация руководствуется своими собственными интересами</p>

*Методические материалы, определяющие процедуру оценивания*

Тест это система стандартизированных вопросов (заданий) позволяющих автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся. Тесты могут быть аудиторными и внеаудиторными. О проведении теста, его формы, а также раздел (темы) дисциплины, выносимые на тестирование, доводит до сведения студентов преподаватель, ведущий семинарские занятия.

*Критерии оценивания тестовых заданий*

Таблица 7 – Критерии оценивания тестовых заданий

<b>Шкала оценивания</b>	<b>Критерий оценивания</b>
«неудовлетворительно»	60% правильных ответов и ниже
«удовлетворительно»	61-70% правильных ответов
«хорошо»	71-85% правильных ответов
«отлично»	85 -100% правильных ответов

## Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение всей дисциплины.

Промежуточная аттестация помогает оценить более крупные совокупности знаний и умений (в отличие от текущей аттестации), а также формирование определенных профессиональных компетенций.

Промежуточная аттестация традиционно служат основным средством обеспечения в учебном процессе «обратной связи» между преподавателем и обучающимся, необходимой для стимулирования работы студентов и совершенствования методики преподавания учебной дисциплины.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета.

### 2.4. Зачет

Цель проведения зачета заключается в проверке уровня овладения компетенциями по дисциплине. Зачет проводится в форме устного собеседования преподавателя и студента по заранее установленным вопросам.

*Перечень вопросов по дисциплине для усвоения и подготовки к зачету:*

1. Понятие и сущность услуги. Особенности услуг как товара.
2. Взаимосвязь потребностей и услуг.
3. Классификация услуг. Основные и дополнительные услуги.
4. Сфера услуг: её функциональное назначение.
5. Секторальный и отраслевой состав сферы услуг.
6. Структура процесса оказания услуг.
7. Основные тенденции развития сферы услуг. Факторы, обуславливающие активное развитие сферы услуг.
8. Сравнительный анализ основных направлений развития отраслей сферы услуг в России и за рубежом
9. Роль перспективных отраслей сферы услуг в социально-экономическом развитии страны.
10. Особенности организации деятельности предприятий сферы услуг.
11. Предприятия сферы услуг как самостоятельный хозяйствующий субъект.
12. Виды предприятий сферы услуг.
13. Структура предприятий сферы услуг.
14. Формирование концепции услуги.
15. Основные виды ресурсов, необходимых для производства услуг.
16. Современная трактовка «качества» услуги.
17. Подходы и инструменты к оценке качества услуги: «модель разрывов» и методика «SERVQUAL»
18. Понятие и показатели качества услуг и продукции.
19. Факторы, формирующие качество услуг и продукции

20. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.
21. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы услуг.
22. Основы организации обслуживания потребителей.
23. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей
24. Задачи и функции бизнес-плана предприятия.
25. Характеристика разделов бизнес-плана предприятия сферы услуг.

### *Методические рекомендации по проведению зачета*

Аттестационные испытания в форме зачета проводятся преподавателем, ведущим лекционные или практические занятия по данной дисциплине.

Оценка результатов объявляется обучающимся в день его проведения. Зачет проводится в аудитории, которая заранее определяется учебным отделом. Для подготовки к сдаче зачета студенту может быть выдана рабочая программа по дисциплине.

Студент, не сдавший зачет, допускается к нему повторно.

Результаты зачета вносятся в зачетную книжку студента.

На зачет по курсу (в том числе и на итоговое тестирование) студент обязан предоставить:

- полный конспект лекций (даже в случаях разрешения свободного посещения учебных занятий);
- выполненные задания для текущей аттестации.

*При необходимости лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене, либо процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов*

*Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.*

### *Критерии оценивания зачета*

Результат зачета определяется недифференцированной оценкой «зачтено» (таблица 8).



Таблица 8 – Критерии оценивания зачета

Шкалы оценивания		Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«отлично»	«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на теоретические вопросы. Показал отличные знания в рамках учебного материала. Правильно выполнил практические задания. Показал отличные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на все дополнительные вопросы	Продвинутый
«хорошо»		Обучающийся с небольшими неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал хорошие знания в рамках учебного материала. С небольшими неточностями выполнил практические задания. Показал хорошие умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Базовый
«удовлетворительно»		Обучающийся с существенными неточностями ответил на теоретические вопросы. Показал удовлетворительные знания в рамках учебного материала. С существенными неточностями выполнил практические задания. Показал удовлетворительные умения и владения навыками применения полученных знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы	Начальный
«неудовлетворительно»		Обучающийся при ответе на теоретические вопросы и при выполнении практических заданий продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений при решении задач в рамках учебного материала. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы