ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Направление подготовки: 27.03.02 Управление качеством
Профиль: Управление качеством

Дисциплина: Сервисная деятельность

1. Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения дисциплины

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине у обучающихся по направлению подготовки 27.03.02 Управление качеством, для профиля «Управление качеством», оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы (таблица 1).

Таблица 1 – Перечень компетенций образовательной программы, формирующихся в процессе освоения дисциплины

Компетенция (код и формулировка)	**Профессиональный стандарт (код, наименование)**	**ОТФ (код, наименование)**
ПК-1 - анализ причин снижения качества продукции (работ, услуг) и разработка предложений по их устранению	«Профессиональная деятельность в области качества продукции (работ, услуг)» (40.062)	В Осуществление работ по управлению качеством продукции (работ, услуг)
ПК-2 - инспекционный контроль качества продукции (работ, услуг)	«Профессиональная деятельность в области качества продукции (работ, услуг)» (40.062)	В Осуществление работ по управлению качеством продукции (работ, услуг)

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с основной профессиональной образовательной программой вуза. В качестве показателей рассматриваются результаты освоения дисциплины, выраженные через знания, умения и владения (таблица 2).

В таблице 3 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 2 – Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования с точки зрения результатов освоения дисциплины.

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1: анализ причин снижения качества продукции (работ, услуг) и разработка предложений по их устранению	**ПК-1.1.** Анализирует дефекты и выявляет причины, вызывающие ухудшение качественных и количественных показателей продукции (работ, услуг) на стадии производства продукции и оказания услуг **ПК-1.5.** Анализирует несоответствия в стандартах обслуживания и их влияние на вариативность качества услуг	**Знать:** - особенности качества услуг, методы анализа причин снижения качества, а также требования стандартов к работе с несоответствиями и жалобами; **Уметь:** - выявлять основные причины снижения качества обслуживания на основе данных обратной связи и клиентского опыта, а также разрабатывать обоснованные, измеримые и реализуемые предложения по их устранению в рамках системы менеджмента качества; **Владеть:** - навыками применения инструментов клиентоориентированного анализа и документирования результатов для последующего внедрения корректирующих действий.
ПК-2: инспекционный контроль качества продукции (работ, услуг)	**ПК-2.1.** Демонстрирует умение выбирать и использовать средства и методы инспекционного контроля качества продукции (работ, услуг) **ПК-2.4.** Владеет навыками оценки соблюдения стандартов обслуживания в точках взаимодействия с клиентами и субъективных показателей качества с обеспечением объективности	**Знать:** - методы и инструменты инспекционного контроля качества услуг, требования стандартов к мониторингу удовлетворённости и обработке жалоб, а также особенности проверки нематериальных результатов в различных каналах взаимодействия **Уметь:** - планировать, проводить и документировать инспекционный контроль сервисных процессов с использованием адаптированных чек-листов, оценивать соблюдение стандартов обслуживания и оформлять результаты в виде протоколов, пригодных для последующих корректирующих действий; **Владеть:** - навыками объективной оценки субъективных показателей качества, проведения проверок цифровых сервисов и конструктивного взаимодействия с персоналом проверяемых подразделений в рамках этического контроля

Таблица 3 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний теоретических основ обеспечения безопасности жизнедеятельности в чрезвычайных ситуациях и в повседневной деятельности, владеет некоторыми умениями анализа системы безопасности жизнедеятельности, что позволит ему в дальнейшем развить практические умения в данном направлении профессиональной деятельности.	Пороговый (обязательный)
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения заданий, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал знание теоретических положений в области безопасности жизнедеятельности, практические умения и навыки оказания первой помощи и применения методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.	Повышенный
Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией. Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что у студента сформированы системные знания в области безопасности жизнедеятельности, необходимые для решения конкретных задач, оценке и анализу влияния опасных и вредных производственных факторов, применения эффективных средств защиты от негативных воздействий природного и техногенного характера, а также сознательного и ответственного отношения к вопросам лич-	Продвинутый

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
ной безопасности и безопасности окружающих и использования полученных сведений для принятия управленческих решений в своей профессиональной деятельности. Студент способен систематизировать и обобщать информацию по вопросам анализа, планирования и контроля, обосновывать выбор методов безопасности жизнедеятельности для решения задач в области профессиональной деятельности.	

3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Вопросы для самоконтроля и подготовки к текущему контролю методом опроса, докладов с презентацией

Тема 1. Понятие и роль сервисной деятельности в современной экономике

1. Какие особенности услуг (нематериальность, нестабильность и т. д.) затрудняют выявление причин снижения качества?
2. Как несоответствие маркетинговых обещаний реальному уровню обслуживания становится причиной недовольства клиентов?
3. Как отсутствие клиентоориентированной культуры в организации влияет на качество обслуживания?
4. Что подразумевается под «инспекционным контролем» в сфере нематериальных услуг?
5. Какие правовые акты (Закон о защите прав потребителей, ГОСТы) могут служить основой для проверки качества обслуживания?
6. Как требования стандарта ИСО 9001 к «мониторингу удовлетворённости» связаны с инспекционным контролем?

Тема 2. Качество обслуживания: модели, показатели и методы оценки

1. Как разрыв между ожиданиями и восприятием клиента (согласно модели SERVQUAL) указывает на системные проблемы?
2. Как низкий показатель NPS может свидетельствовать о глубинных причинах снижения лояльности?
3. Как данные о жалобах помогают выявить основные причины недовольства?
4. Какие показатели качества обслуживания (время ответа, вежливость и т. д.) можно проверить в ходе инспекции?
5. Как использовать метод «тайного покупателя» в качестве инструмента инспекционного контроля?
6. Как оформить протокол проверки на основе данных опроса об удовлетворённости?

Тема 3. Проектирование и стандартизация сервисных процессов

1. Как отсутствие стандартизации процессов приводит к вариативности качества услуг?
2. Какие «болевые точки» на карте клиентского пути чаще всего становятся причиной снижения качества?
3. Как несогласованность между подразделениями (например, отделом продаж и службой поддержки) влияет на качество обслуживания клиентов?
4. Как проверить соблюдение стандартов обслуживания (SOP) на месте?
5. Как составить чек-лист для проверки работы колл-центра или онлайн-поддержки?
6. Какие документы подтверждают качество оказанной услуги при инспекционном контроле?

Тема 4. Работа с жалобами и обратной связью от клиентов

1. Как отсутствие процедуры рассмотрения жалоб по стандарту ИСО 10002 приводит к повторяющимся проблемам?
2. Какие глубинные причины могут стоять за частыми жалобами на «грубость персонала»?
3. Как метод «5 почему» можно применить к жалобе на долгое ожидание в колл-центре?
4. Как проверить выполнение процедур обработки жалоб в соответствии с требованиями ИСО 10002?
5. Какие записи должны быть представлены при проверке процесса работы с обращениями?
6. Как организовать повторную проверку после устранения замечаний по жалобам?

Тема 5. Обучение и мотивация персонала в сфере обслуживания

1. Как недостаточная подготовка персонала влияет на качество взаимодействия с клиентами?
2. Как эмоциональное выгорание сотрудников фронт-офиса становится причиной снижения качества обслуживания?
3. Как отсутствие нематериальной мотивации снижает вовлечённость персонала в процесс предоставления качественных услуг?
4. Как проверить наличие и актуальность программ обучения персонала сервиса?
5. Какие документы подтверждают компетентность сотрудников фронт-офиса?
6. Как оценить эффективность системы мотивации персонала на основе данных инспекции?

Тема 6. Интеграция сервисной деятельности в СМК

1. Как отсутствие сервисных процессов в документации СМК мешает их улучшению?

2. Какие типичные несоответствия в системе менеджмента качества указывают на системные проблемы в обслуживании?

3. Как данные о качестве обслуживания могут быть использованы руководством для анализа и принятия решений по улучшению ситуации?

4. Какие предложения по улучшению можно разработать на основе карты эмпатии?

5. Как сделать так, чтобы предложения по устранению причин были реализуемыми и измеримыми?

6. Как включить инспекционный контроль сервиса в график внутренних аудитов СМК?

7. Какие разделы документации СМК подлежат проверке при инспектировании сервисных процессов?

8. Как задокументировать «находки» инспекции, которые невозможно оценить количественно (например, вежливость)?

9. Как результаты проверки используются руководством для анализа в соответствии с пунктом 9.3 стандарта ISO 9001?

10. Как адаптировать методику проверки для разных каналов взаимодействия (офлайн, онлайн, по телефону)?

Задания по контрольной работе для текущего контроля, указания по ее выполнению.

Контрольная работа по дисциплине «Сервисная деятельность» выполняется в форме реферата по выбранной теме. Реферат должен соответствовать принятым в институте «Правилам выполнения письменных работ», в том числе требованиям к оригинальности таких работ.

Реферат – это вид учебно-исследовательской работы, выполненной на актуальную тему социологии в рамках профильной проблематики, отражающей основные направления исследования по данной дисциплине. В процессе работы над содержанием реферата должно быть осуществлено следующее – выбраны и проанализированы основные методологические подходы, теории и концепции по теме.

Рекомендуется следующий алгоритм подготовки реферата:

1.определить научные подходы, теории, концепции социологии и менеджмента, в рамках которых наиболее логично рассмотреть сущность темы и ее основных категорий;

2. осуществить выбор литературы (зарубежной и отечественной), основываясь на которой можно раскрыть тему по заранее определенной логике ее представления;

3. подготовить структуру (план реферата), разворачивание которой отражало бы как основные позиции в рамках различных управленческих дискурсов, так и анализ современных практик по выбранной теме реферата;

4. разработать структуру реферата, которая включает основные составные части: введение, основная часть, заключение, список использованной литературы и источников, ссылки при цитировании обязательны;

5. подготовить введение, которое включает краткое обоснование актуальности темы реферата, которое отражает то или иное направление научных исследований в рамках социологии;

6. подготовить основную часть, которая включает:

– описание значимых для темы научных теорий, взглядов, подходов, в рамках которых необходимо рассматривать тему; социологический анализ базовых категорий;

– специфику становления, формирования, развития тех или иных управленческих процессов с точки зрения социологического подхода;

– анализ современного состояния, включая проблемы функционирования тех или иных аспектов управленческих практик;

7. подготовить заключение, которое включает резюмирование результатов работы в рамках темы реферата: краткое заключение об актуальности темы и изложение основных результатов, которые получены в процессе ее изучения;

8. обучающийся может получить консультации у преподавателя в связи с согласованием структуры реферата или методологических аспектов раскрытия выбранной темы.

Критерии оценивания реферата

– Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота и глубина знаний по теме; г) обоснованность способов и методов работы с материалом; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме).

– Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.).

– Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы; б) оценка грамотности и культуры изложения (в т.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

Оценка «отлично» ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» – основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности

в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

Выбор варианта контрольной работы для студентов осуществляется по начальной букве фамилии по ключу, предложенному в следующей таблице:

Начальная буква фамилии	Номер темы
А, Ж, Н, У, Щ	1, 7, 13, 19, 20, 21
Б, З, О, Ф, Э	2, 8, 11, 14, 20, 22
В, И, П, Х, Ю	3, 7, 9, 15, 19, 23
Г, К, Р, Ц, Я	4, 10, 12, 16, 20, 24
Д, Л, С, Ч	5, 11, 17, 19, 25
Е, М, Т, Ш	6, 12, 18, 20

Темы для выполнения контрольных работ:

1. Эволюция сервисной деятельности: от послепродажного обслуживания к стратегическому активу.
2. Особенности качества услуг: нематериальность, нестабильность, неотделимость, недолговечность.
3. Роль сервиса в формировании клиентоориентированной корпоративной культуры.
4. Сервис как элемент конкурентного преимущества в условиях цифровой экономики.
5. Нормативно-правовое регулирование сервисной деятельности в РФ (Закон о защите прав потребителей, ГОСТы, стандарты).
6. Модель SERVQUAL: теория и практическое применение в управлении качеством услуг.
7. Методы оценки удовлетворённости клиентов: NPS, CSAT, CES - сравнительный анализ.
8. Использование «тайного покупателя» как инструмента для аудита сервисных процессов.
9. Карта эмпатии и её роль в разработке клиентоориентированных услуг.
10. Анализ жалоб как источник данных для улучшения качества обслуживания.
11. Картирование пути клиента (Customer Journey Mapping) как инструмент управления качеством.
12. Сервис Blueprint: визуализация «видимой» и «невидимой» частей сервиса.

13. Разработка стандартов обслуживания (SOP) для обеспечения стабильного качества услуг.

14. Управление точками контакта: стратегии повышения качества взаимодействия с клиентами.

15. Адаптация стандартов обслуживания для цифровых каналов (чат-боты, мобильные приложения, онлайн-поддержка).

16. Требования стандарта ISO 9001:2015 к управлению нематериальными результатами (услугами).

17. Интеграция сервисных процессов в документацию СМК: процедуры, инструкции, записи.

18. Аудит сервисных процессов: методология, критерии, типичные несоответствия.

19. Использование данных о качестве обслуживания при анализе со стороны руководства (п. 9.3 ISO 9001).

20. Стандарт ИСО 10002: управление жалобами как элемент системы менеджмента качества.

21. Роль «внутреннего клиента» в обеспечении качества внешнего сервиса.

22. Компетенции сотрудников сервиса: от эмпатии до знания процессов СМК.

23. Системы мотивации и оценки персонала на основе показателей качества обслуживания.

24. Обучение и развитие команды поддержки: методы и инструменты.

25. Эмоциональное выгорание в сфере обслуживания: причины, последствия, профилактика.

1. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

По компоненте компетенций «Знать»

1. Какие особенности качества услуг (нематериальность, нестабильность, неотделимость, недолговечность) усложняют анализ причин снижения качества?

2. Какие требования стандарта ИСО 10002 регулируют работу с жалобами как источником данных для анализа причин?

3. В чём суть модели SERVQUAL и как её измерения (надёжность, реагирование и др.) помогают выявлять разрывы в качестве?

4. Какие категории причин используются в диаграмме Исикавы при анализе сервисных процессов (адаптация «6М» к сфере услуг)?

5. Что такое «точка контакта» и почему её неудачная реализация часто становится причиной снижения качества?

6. Какие типичные причины снижения качества связаны с недостаточной стандартизацией сервисных процессов?

7. Как отсутствие клиентоориентированной культуры в организации влияет на качество взаимодействия с потребителем?

8. Какие показатели (NPS, CSAT, время ответа) могут служить индикаторами системных проблем в сервисе?

9. Как несоответствие маркетинговых обещаний реальному уровню сервиса формирует разочарование клиента?

10. Какие причины снижения качества связаны с неэффективным обучением персонала front-office?

11. Как эмоциональное выгорание сотрудников влияет на восприятие качества сервиса?

12. Как отсутствие обратной связи от клиентов мешает выявлению корневых причин проблем?

13. Какие требования ISO 9001:2015 (п. 10.2) регулируют анализ несоответствий и разработку корректирующих действий в сфере услуг?

14. Как данные «тайного покупателя» могут быть использованы для диагностики причин снижения качества?

15. Какие причины снижения качества связаны с несогласованностью между подразделениями (например, продажи и поддержка)?

16. Как цифровые сбои (ошибки в приложении, недоступность сайта) влияют на клиентский опыт?

17. Как отсутствие процедур обработки жалоб приводит к повторяемости одних и тех же проблем?

18. Какие внешние факторы (конкуренция, законодательство, социальные ожидания) могут косвенно влиять на качество сервиса?

19. Как карта эмпатии помогает выявить скрытые причины недовольства клиента?

20. Какие нормативные документы (ФЗ «О защите прав потребителей», ГОСТ Р, ИСО) регулируют качество оказания услуг в РФ?

21. Что подразумевается под «инспекционным контролем» в сфере нематериальных услуг?

22. Какие нормативные документы (Закон о защите прав потребителей, ГОСТ Р, ИСО) регулируют качество оказания услуг в РФ?

23. Какие требования ISO 9001:2015 (п. 9.1.2) предъявляются к мониторингу и оценке удовлетворённости клиентов?

24. Какие показатели качества обслуживания (время ответа, вежливость, полнота решения проблемы) можно проверить в ходе инспекции?

25. Какие методы используются при проверке качества услуг: наблюдение, опрос, анализ записей, тайный клиент?

26. Какие требования предъявляются к чек-листам и протоколам инспекционного контроля?

27. Как стандарт ИСО 10002 регулирует процедуры рассмотрения жалоб в рамках контроля качества?

28. Какие документы подтверждают качество оказанной услуги при инспекционном контроле?

29. Какие права и обязанности имеет инспектор при проведении контроля качества услуг?

30. Какие типичные несоответствия выявляются при проверке сервисных процессов?

31. Какие требования предъявляются к стандартизации сервисных процессов (SOP) в системе менеджмента качества?

32. Как включить инспекционный контроль в график внутренних аудитов СМК?

33. Какие каналы взаимодействия с клиентом (офлайн, онлайн, телефон) подлежат проверке?

34. Какие риски связаны с формальным подходом к инспекционному контролю в сфере обслуживания?

35. Какие данные CRM-системы можно использовать при подготовке к проверке?

36. Какие требования предъявляются к компетентности персонала фронт-офиса при проведении инспекции?

37. Как оформляются «находки» инспекции, которые невозможно оценить количественно (например, вежливость)?

38. Какие критерии используются для оценки качества цифрового сервиса (мобильного приложения, сайта)?

39. Какие этапы включает в себя процедура инспекционного контроля: от планирования до составления отчёта?

40. Как результаты проверки используются руководством для анализа в соответствии с пунктом 9.3 стандарта ISO 9001?

По компоненте компетенций «Уметь»

1. Как применить метод «5 почему» к жалобе клиента на долгое ожидание в call-центре?

2. Как построить диаграмму Исикавы для анализа причин низкой удовлетворённости клиентов онлайн-магазина?

3. Как использовать данные NPS для выявления системных проблем в сервисе?

4. Как провести анализ «точек контакта» и выявить «болевые точки» в клиентском пути?

5. Как разработать гипотезы о корневых причинах на основе жалоб из CRM-системы?

6. Как адаптировать процедуру анализа несоответствий (п. 10.2 ISO 9001) для нематериальных услуг?

7. Как использовать карту эмпатии для выявления скрытых ожиданий клиента?

8. Как провести сессию мозгового штурма с персоналом для генерации гипотез о причинах дефектов?

9. Как классифицировать и приоритизировать проблемы сервиса по принципу Парето?

10. Как связать данные о времени реакции и уровне вежливости с конкретными процессами?

11. Как проверить, является ли проблема следствием процесса или человеческого фактора?

12. Как использовать результаты «тайного покупателя» для разработки предложений по улучшению?

13. Как оценить влияние изменений в маркетинговой коммуникации на восприятие качества сервиса?

14. Как провести анализ жалоб по категориям (тематика, канал, регион) для выявления трендов?

15. Как разработать предложения по улучшению на основе выводов из карты клиентского пути?

16. Как оценить эффективность уже внедрённых корректирующих действий?

17. Как адаптировать инструменты анализа причин для цифровых сервисов (чат-боты, мобильные приложения)?

18. Как документировать процесс анализа причин в рамках СМК?

19. Как провести интервью с сотрудниками для выявления скрытых барьеров в сервисных процессах?

20. Как разработать измеримые и реализуемые предложения по устранению выявленных причин?

21. Как спланировать и организовать инспекционный контроль качества сервисного обслуживания?

22. Как составить чек-лист для проверки работы колл-центра или онлайн-поддержки?

23. Как провести аудит цифрового сервиса (мобильного приложения, онлайн-заказа)?

24. Как использовать метод «тайного покупателя» в качестве инструмента инспекционного контроля?

25. Как проверить соблюдение стандартов обслуживания (SOP) на месте?

26. Как оформить протокол инспекционного контроля сервисного процесса?

27. Как провести проверку на основе данных опроса об удовлетворённости (NPS, CSAT)?

28. Как проверить выполнение процедур обработки жалоб в соответствии с требованиями ИСО 10002?

29. Какие записи должны быть представлены при проверке процесса работы с обращениями?

30. Как организовать повторную проверку после устранения замечаний?

31. Как адаптировать методику проверки для разных каналов взаимодействия (офлайн, онлайн, по телефону)?

32. Как проверить наличие и актуальность программ обучения персонала сервиса?

33. Какие документы подтверждают компетентность сотрудников фронт-офиса?

34. Как оценить эффективность системы мотивации персонала на основе данных инспекции?

35. Как включить инспекционный контроль сервиса в график внутренних аудитов СМК?

36. Какие разделы документации СМК подлежат проверке при инспектировании сервисных процессов?

37. Как провести проверку на основе анализа жалоб из CRM-системы?

38. Как интерпретировать «находки» инспекции и принимать решение о необходимости корректирующих действий?

39. Как документировать результаты проверки в соответствии с требованиями СМК?

40. Как использовать результаты проверки для составления отчёта для руководства и планирования улучшений?

По компоненте компетенций «Владеть навыками»

1. Какими навыками вы обладаете для построения и интерпретации диаграммы Исикавы в сфере услуг?

2. Как вы применяете навыки фасилитации при проведении группового анализа причин с участием персонала?

3. Какие навыки позволяют вам корректно задавать вопросы методом «5 почему», избегая логических ошибок?

4. Как вы используете навыки работы с данными (Excel, CRM) для визуализации и анализа причин снижения качества?

5. Какие навыки помогают вам отличать симптомы от первопричин при анализе жалоб?

6. Как вы применяете навыки критического мышления для проверки гипотез о причинах снижения качества?

7. Какие навыки необходимы для проведения эффективного собеседования с клиентами и сотрудниками?

8. Как вы используете навыки составления карты пути клиента для выявления «слепых зон» в сервисе?

9. Какие навыки позволяют вам адаптировать стандартные инструменты под специфику цифровых услуг?

10. Как вы применяете навыки работы с нормативной документацией при составлении выводов по анализу причин?

11. Какие навыки помогают вам убеждать руководство в необходимости внедрения предложенных мер?

12. Как вы используете навыки командной работы при проведении межфункционального анализа причин?

13. Какие навыки позволяют вам свести к минимуму влияние субъективности при анализе?

14. Как вы применяете навыки планирования для последующей проверки эффективности корректирующих действий?

15. Какие навыки позволяют вам интегрировать результаты анализа в систему непрерывного совершенствования (Кайдзен, PDCA)?

16. Как вы используете навыки анализа рисков при оценке потенциального влияния предлагаемых мер?

17. Какие навыки необходимы для обучения персонала методам выявления и предотвращения проблем?

18. Как вы применяете навыки коммуникации для конструктивного обсуждения проблем с заинтересованными сторонами?

19. Какие навыки позволяют вам работать с эмоционально заряженной информацией (жалобами, негативными отзывами)?

20. Как вы используете навыки цифровой грамотности для анализа данных из онлайн-каналов (социальных сетей, чатов, отзывов)?

21. Какими навыками вы обладаете для разработки и применения чек-листов при проверке сервиса?

22. Как вы применяете навыки наблюдения для оценки качества взаимодействия персонала с клиентами?

23. Какие навыки позволяют вам корректно проводить собеседование с сотрудниками во время проверки?

24. Как вы используете навыки работы с CRM-данными для подготовки и проведения проверок?

25. Какие навыки помогают вам объективно оценивать субъективные аспекты (вежливость, эмпатию)?

26. Как вы применяете навыки анализа записей (звонков, чатов) при проверке цифровых каналов?

27. Какие навыки необходимы для проведения проверки методом «тайного покупателя»?

28. Как вы используете навыки документирования для оформления протоколов и отчётов по результатам проверок?

29. Какие навыки позволяют вам адаптировать методику проверки к специфике отрасли (ритейл, финансы, IT)?

30. Как вы применяете навыки работы с нормативной документацией при проверке соответствия системы менеджмента качества?

31. Какие навыки помогают вам выявлять несоответствия стандартам обслуживания (SOP)?

32. Как вы используете навыки коммуникации для конструктивного взаимодействия с проверяемыми?

33. Какие навыки позволяют вам свести к минимуму влияние субъективности при оценке качества?

34. Как вы применяете навыки анализа рисков при планировании частоты и глубины проверок?

35. Какие навыки необходимы для обучения персонала методам самоконтроля качества обслуживания?

36. Как вы используете навыки цифровой грамотности для проверки онлайн-сервисов?

37. Какие навыки позволяют вам работать с эмоционально заряженной информацией (жалобами, негативными отзывами)?

38. Как вы применяете навыки критического мышления для оценки достоверности данных, предоставленных проверяемой стороной?

39. Какие навыки позволяют вам интегрировать результаты проверок в систему непрерывного совершенствования (PDCA, Кайдзен)?

40. Как вы используете навыки презентации для отчётности перед руководством по итогам проверки?

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны кафедрой на основе подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств представлены в трех взаимосвязанных блоках.

Первый блок – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

Второй блок – задания на уровне «знать» и «уметь», в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов. Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных, типовых задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом частично правильно выполненных заданий.

Третий блок – задания на уровне «знать», «уметь», «владеть». Он представлен кейс-заданиями, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин. Кейс-задание представляет собой учебное задание, состоящее, как правило, из описания реальной практической ситуации или ситуации, приближенной к практике. Выполнение студентом кейс-заданий требует решения поставленной проблемы (ситуации) в целом и проявления умения анализировать конкретную информацию, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения. В отличие от первых двух блоков задания третьего блока носят интегральный (summative) характер и позволяют формировать нетрадиционный способ мышления, характерный и необходимый для современного человека. Решение студентами подобного рода нестандартных практико-

ориентированных заданий свидетельствует о степени влияния процесса изучения дисциплины на формирование у студентов общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания (таблица 4).

Таблица 4 – Модель оценки выполнения заданий ФОС

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности
3	Удовлетворительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные программой, знаком с основной литературой, рекомендованной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовлетворительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении предусмотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Данная модель, являясь студентоцентрированной, позволяет сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложенные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в обучении.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов направления подготовки.