СОГЛАСОВАН

решением Ученого совета
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
(протокол от «25» декабря 2025 г. № 7)

УТВЕРЖДЕН

приказом ректора
АНО ВО «МБИ
имени Анатолия Собчака»
от «30» декабря 2025 г. № 59

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине
«Сервис – дизайн»

направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль)
Управление в гостиничном бизнесе

уровень образования
высшее образование - бакалавриат

форма обучения
очная

год набора
2026

Санкт-Петербург
2025

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат
029D2AE30011B46997424A3587152A1CB0
Действителен с 18.03.2026 по 18.06.2027
Владелец АНО ВО "МБИ ИМЕНИ АНАТОЛИЯ СОБЧАКА"

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ....3
2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ....7
3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ....8
4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА....11
5. ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....11
5.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:....11
5.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ....12
5.3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ....13
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ....16
7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ....17
7.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ....20
7.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ....20

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ И ЭТАПЫ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Фонд оценочных средств предназначен для оценки результатов обучения по учебной дисциплине.

Рабочей программой дисциплины (модуля) предусмотрено формирование следующих компетенций:

Таблица – 1.1 Перечень формируемых дисциплиной компетенций

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-5 Способен формировать систему технологических и организационных регламентов и стандартов предприятий гостеприимства и/или общественного питания	ПК-5.1 Способен разрабатывать технологические и организационные регламенты и стандарты предприятий гостеприимства и/или общественного питания с учётом отраслевых норм, требований законодательства и специфики предприятия.	**Знать:** основы сервис-дизайна и принципы проектирования клиентского опыта в индустрии гостеприимства и общественного питания, отраслевые нормы и стандарты качества обслуживания, требования законодательства (в т. ч. по защите прав потребителей, санитарным и противопожарным нормам, обработке персональных данных), типовые технологические и организационные процессы на предприятиях гостеприимства, структуру и элементы регламентов и стандартов (цели, область применения, роли и зоны ответственности, процедуры, KPI, контрольные точки, порядок актуализации), методы стандартизации сервисных процессов и фиксации пользовательских сценариев (CJM, карты взаимодействий), лучшие практики и отраслевые бенчмарки по регламентации сервиса, способы учёта специфики предприятия (формат, целевая аудитория, локация, позиционирование) при разработке стандартов. **Уметь:** анализировать клиентские пути и выявлять точки контакта для стандартизации, определять релевантные нормы и требования для включения в регламенты, проектировать стандарты обслуживания с учётом пользовательского опыта и операционной реализуемости,

		структурировать описание процессов в виде пошаговых инструкций, карт ответственности и критериев качества, адаптировать типовые регламенты под специфику конкретного предприятия, обосновывать выбор показателей эффективности и контрольных процедур, согласовывать проекты регламентов с профильными подразделениями и утверждать в установленном порядке, актуализировать документы при изменении внешних условий или внутренних процессов, оценивать влияние новых стандартов на удовлетворённость гостей и операционные метрики. **Владеть навыками:** разработки технологических карт, карт пути клиента (CJM), карт взаимодействий и стандартов обслуживания, применения процессного подхода и нотаций описания процессов (блок-схемы, матрицы ответственности, RACI), работы с нормативно-правовой базой и отраслевыми справочниками для обоснования требований к сервису, использования цифровых инструментов (текстовые редакторы, BPMN-системы, базы знаний, Miro/FigJam для карт визуализации регламентов, проведения внутреннего аудита и тестирования стандартов на соответствие ожиданиям гостей и возможностям персонала, сбора и анализа обратной связи (опросы, отзывы, наблюдения) для корректировки регламентов, расчёта показателей эффективности стандартов (время обслуживания, доля отклонений, NPS/CSI), оформления сопроводительной документации (пояснительные записки, листы согласования, приказы), организации пилотного внедрения

		и обучения персонала работе по новым стандартам, применения методов приоритизации и оценки рисков при внедрении регламентов.
	ПК-5.2 Способен внедрять и актуализировать систему регламентов и стандартов, контролировать их соблюдение, анализировать эффективность применения и вносить корректировки на основании обратной связи и показателей работы предприятия.	**Знать:** порядок внедрения и актуализации регламентов и стандартов в предприятиях гостеприимства и общественного питания, методы контроля соблюдения стандартов (аудиты, чек-листы, тайный гость, мониторинг KPI), инструменты оценки эффективности регламентов (NPS, CSI, время обслуживания, доля отклонений, конверсия повторных визитов), способы сбора и обработки обратной связи от гостей и персонала, процедуры внесения изменений в нормативные документы и правила их согласования, типовые барьеры при внедрении стандартов и методы их преодоления, отраслевые бенчмарки и метрики качества сервиса, требования к документированию корректировок и отчётности по результатам контроля. **Уметь:** организовывать поэтапное внедрение стандартов и регламентов (подготовка, пилотирование, масштабирование, обучение), выстраивать систему мониторинга и контроля соблюдения требований, сопоставлять фактические показатели сервиса с целевыми значениями и выявлять отклонения, анализировать причины неэффективности действующих регламентов с учётом клиентского опыта и операционной нагрузки, собирать и систематизировать обратную связь из разных каналов (отзывы, опросы, жалобы, наблюдения), разрабатывать предложения по корректировке стандартов на основе данных и метрик, согласовывать изменения с

		профильными подразделениями и утверждать в установленном порядке, оценивать экономический и сервисный эффект от актуализации стандартов, адаптировать документы под специфику предприятия и меняющиеся условия работы. **Владеть навыками:** проведения аудитов качества и проверок на соответствие стандартам (в т. ч. с применением чек-листов, фотофиксации, сценариев тайного гостя), использования цифровых инструментов (CRM, PMS, BPM-системы, платформы для опросов, дашборды) для контроля и учёта соблюдения стандартов, разработки дорожных карт внедрения и планов актуализации регламентов, организации обучения и инструктажей персонала по новым и обновлённым стандартам, применения методов анализа данных (сводные таблицы, диаграммы, корреляционный анализ) для оценки эффективности стандартов, проведения пилотных запусков и A/B-тестирования изменений в сервисе, оформления корректировок, листов согласования и приказов, работы с жалобами и предложениями как источником обратной связи для улучшения стандартов, расчёта показателей эффективности (время обслуживания, доля нарушений, уровень удовлетворённости, конверсия), координации взаимодействия подразделений при актуализации нормативной базы, подготовки аналитических отчётов и рекомендаций по совершенствованию системы стандартов.

1.2. Входной уровень знаний, умений, опыта деятельности, требуемых для формирования компетенции:

Обучающийся должен:

- ориентироваться в основных понятиях туризма, гостеприимства и сервисной деятельности;
- знать основы формирования и реализации туристского продукта;
- понимать принципы организации процессов обслуживания потребителей;
- владеть базовыми знаниями в области маркетинга, менеджмента и клиентского сервиса;
- анализировать потребности и ожидания потребителей туристских услуг;
- использовать современные информационные технологии для поиска, обработки и анализа информации;
- применять методы исследования клиентского опыта и оценки качества услуг;
- использовать инструменты проектной деятельности при разработке туристских продуктов;
- подготавливать аналитические материалы, презентации и проектные предложения;
- работать в команде при выполнении практических и проектных заданий.

2. СТРУКТУРА ФОС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Оценка проводится методом сопоставления параметров продемонстрированного обучающимся продукта деятельности с заданными эталонами и стандартами по критериям.

Таблица – 2.1. Объекты оценивания и наименование оценочных средств

Номер и наименование разделов/тем	Формы текущего контроля успеваемости / формы промежуточной аттестации	Объекты оценивания	Вид занятия / Наименование оценочных средств	Форма проведения оценки
1. Введение в сервис-дизайн	Текущий контроль	Основные понятия сервис-дизайна. Принципы сервис-дизайна. Клиентоориентированный подход. Роль сервис-дизайна в формировании туристского продукта.	ПЗ: анализ кейсов, доклады, презентации	Устная, письменная
2. Исследование потребностей потребителей туристских услуг	Текущий контроль	Customer Experience (CX). Customer Journey Map (CJM). Persona. Empathy Map. Методы исследования потребностей клиентов.	ПЗ: анализ клиентского опыта, построение CJM	Устная, письменная
3. Проектирование туристского продукта средствами сервис-дизайна	Текущий контроль	Service Blueprint. Touchpoints. Проектирование сервисных процессов. Формирование туристского продукта на основе сервис-дизайна.	ПЗ: построение Service Blueprint, решение кейсов	Устная, письменная
Темы 1–3	Контрольная точка №1	Проверка знаний по основам сервис-дизайна и методам исследования	Аналитическая работа (реферат)	Письменная

		потребностей потребителей		
4. Design Thinking в сервис-дизайне	Текущий контроль	Методология Design Thinking. Генерация идей. Прототипирование сервисных решений.	ПЗ: решение проектных задач	Устная, письменная
5. Цифровой сервис-дизайн	Текущий контроль	Современные цифровые сервисы. Омниканальные технологии. Искусственный интеллект. Проектирование цифрового клиентского опыта.	ПЗ: анализ цифровых сервисов, разработка концепции	Устная, письменная
6. Управление качеством клиентского опыта	Текущий контроль	Методы оценки качества сервиса. SERVQUAL. CSI. NPS. Анализ удовлетворенности клиентов.	ПЗ: анализ качества сервиса, решение кейсов	Устная, письменная
7. Экономическая эффективность сервис-дизайна	Текущий контроль	Оценка эффективности сервисных решений. LTV. Retention. Экономический эффект внедрения сервис-дизайна.	ПЗ: анализ показателей эффективности	Устная, письменная
8. Разработка сервисного проекта	Текущий контроль	Проектирование нового или совершенствование существующего туристского продукта. Построение Customer Journey Map, Service Blueprint и разработка сервисного решения.	ПЗ: защита сервисного проекта	Устная, письменная
Темы 4–8	Контрольная точка №2	Проверка знаний по методам проектирования туристского продукта, цифровым технологиям и управлению клиентским опытом	Тестирование	Письменная

3. ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценка знаний, умений, владений выражается в пятибалльной системе.

Таблица – 3.1. Текущий контроль

№	Виды работ	Неудовлетворительно (2 балла)	Удовлетворительно (3 балла)	Хорошо (4 балла)	Отлично (5 баллов)
1	Работа на	Не участвует в	Принимает	Активно	Демонстрирует

	лекционных занятиях	обсуждении, не знает основных понятий сервис-дизайна и проектирования туристского продукта	ограниченное участие в обсуждении, допускает существенные ошибки при ответах	участвует в обсуждении, демонстрирует знание основных методов сервис-дизайна и современных технологий проектирования услуг	глубокие знания, анализирует современные подходы к сервис-дизайну, приводит практические примеры и предлагает инновационные решения
2	Работа на практических занятиях (решение кейсов)	Не участвует в выполнении практических заданий, не способен предложить решение кейса	Выполняет задания с помощью преподавателя, допускает ошибки при анализе клиентского опыта и проектировании сервиса	Самостоятельно анализирует клиентский опыт, применяет методы сервис-дизайна, предлагает обоснованные решения	Демонстрирует высокий уровень анализа, использует современные инструменты сервис-дизайна (CJM, Service Blueprint, Design Thinking), предлагает оригинальные и практически реализуемые решения
3	Выполнение практических работ	Практическая работа не выполнена либо выполнена с существенными ошибками	Работа выполнена частично, имеются ошибки в анализе и проектировании сервиса	Работа выполнена правильно, выводы обоснованы, имеются отдельные замечания	Работа выполнена полностью, предложены современные сервисные решения, проект соответствует требованиям клиентоориентированности и инновационности
4	Подготовка доклада (презентации)	Доклад не соответствует теме, отсутствуют выводы и анализ	Тема раскрыта частично, материал изложен поверхностно	Тема раскрыта полно, использованы современные примеры и профессиональная терминология	Представлен глубокий аналитический материал, использованы современные исследования, лучшие отечественные и зарубежные практики сервис-дизайна
5	Разработка	Проект не соответствует	Представлены отдельные	Разработан сервисный	Разработан комплексный

	сервисного проекта	заданию, отсутствует анализ потребностей потребителей и проектное решение	элементы сервисного проекта, выводы недостаточно обоснованы	проект, проведен анализ потребностей клиентов, предложены решения по совершенствованию туристского продукта	сервисный проект с использованием современных методов сервис-дизайна, цифровых технологий и инструментов проектирования клиентского опыта, обоснована эффективность предложенных решений
6	Защита сервисного проекта	Не способен представить результаты работы и ответить на вопросы	Представляет проект с помощью преподавателя, ответы неполные	Уверенно представляет проект, аргументирует предлагаемые сервисные решения	Профессионально защищает проект, демонстрирует высокий уровень владения методами сервис-дизайна, обосновывает эффективность проектных решений и предлагает инновационные подходы к формированию туристского продукта

Критерии оценивания формулируются для каждой компетенции и отражают деятельность обучающегося, поддающуюся измерению.

Таблица – 3.2. Обобщенные критерии оценивания освоения компетенции:

Неудовлетворительно (2 балла)	Удовлетворительно (3 балла)	Хорошо (4 балла)	Отлично (5 баллов)
Компетенция не освоена. Обучающийся не демонстрирует знаний современных методов сервис-дизайна, не владеет основными понятиями дисциплины, не способен применять инструменты проектирования туристского продукта и анализа клиентского опыта	Компетенция освоена на базовом уровне. Обучающийся демонстрирует основные знания в области сервис-дизайна, понимает принципы проектирования туристского продукта и организации клиентского опыта, способен применять	Компетенция освоена. Обучающийся демонстрирует системные знания современных методов сервис-дизайна, умеет исследовать потребности потребителей, проектировать туристский продукт, применять инструменты анализа	Компетенция освоена в полном объеме. Обучающийся демонстрирует глубокие знания современных методов сервис-дизайна, свободно применяет инструменты Customer Journey Map (CJM), Service Blueprint, Design Thinking и цифровые технологии при проектировании туристского продукта, разрабатывает

при решении профессиональных задач.	отдельные методы сервис-дизайна при решении типовых профессиональных задач с помощью преподавателя.	клиентского опыта и самостоятельно разрабатывать решения по совершенствованию сервисных процессов.	инновационные сервисные решения, обосновывает их эффективность и самостоятельно решает сложные профессиональные задачи, направленные на повышение качества и конкурентоспособности туристских услуг.

4. ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТА

Таблица – 4.1. Шкала критериев оценивания компетенций

Оценка	Содержание
Неудовлетворительно (2 балла)	Демонстрирует непонимание проблемы, не восприятие материала. Работа незакончена и/или это плагиат
Удовлетворительно (3 балла)	Демонстрирует частичное понимание проблемы. Большинство требований, предъявляемых, к заданию выполнены. Владение элементами заданного материала. В основном выполненный материал понятен и носит целостный характер
Хорошо (4 балла)	Демонстрирует значительное понимание проблемы обозначенной дисциплиной. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Содержание выполненных заданий раскрыто и рассмотрено с разных точек зрения
Отлично (5 баллов)	Демонстрирует полное понимание проблемы. Все требования, предъявляемые к заданию выполнены. Продемонстрировано уверенное владение материалом дисциплины. Выполненные задания носят целостных характер, выполнены в полном объеме, структурированы, представлены различные точки зрения, продемонстрирован творческий подход

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

5.ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

5.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ:

Таблица - 5.1 Перечень заданий текущего контроля и их наименование

Наименование оценочных средств	Содержание задания
Практические задачи	Темы практических задач:Тема 1. Анализ клиентского опыта при оказании туристских услуг.Тема 2. Построение Customer Journey Map (CJM) туристского продукта.Тема 3. Разработка Persona и Empathy Map потребителя туристских услуг.Тема 4. Построение Service Blueprint процесса обслуживания.Тема 5. Анализ точек контакта (Touchpoints) клиента с организацией.Тема 6. Проектирование сервисного процесса гостиничного предприятия.Тема 7. Проектирование сервисного процесса предприятия общественного питания.Тема 8. Разработка сервисного решения с использованием Design Thinking.Тема 9. Анализ качества обслуживания с применением SERVQUAL и

	NPS.Тема 10. Разработка цифрового сервиса для туристской организации.Тема 11. Проектирование нового туристского продукта на основе методов сервис-дизайна.Тема 12. Подготовка комплексного сервисного проекта по совершенствованию туристского продукта.
Доклад	Темы докладов:1. Современные концепции сервис-дизайна.2. Сервис-дизайн как инструмент формирования туристского продукта.3. Customer Experience (CX) в индустрии туризма и гостеприимства.4. Customer Journey Map как инструмент анализа клиентского опыта.5. Service Blueprint в проектировании сервисных процессов.6. Методология Design Thinking в сфере туризма.7. Цифровая трансформация сервисных процессов.8. Омниканальные сервисы в индустрии гостеприимства.9. Использование искусственного интеллекта в сервис-дизайне.10. Проектирование клиентского опыта в гостиничном бизнесе.11. Проектирование клиентского опыта в ресторанном бизнесе.12. Инструменты оценки качества сервиса (SERVQUAL, NPS, CSI).13. Инновационные сервисные технологии в туризме.14. Клиентоориентированность как основа конкурентоспособности туристского продукта.15. Лучшие международные практики сервис-дизайна в туризме и гостеприимстве.16. Цифровые сервисы и мобильные приложения в туризме.17. Экономическая эффективность внедрения сервис-дизайна.18. Управление клиентским опытом в индустрии гостеприимства.19. Современные тенденции развития сервис-дизайна.20. Перспективы применения сервис-дизайна при разработке туристских продуктов.
Деловая игра	Проектирование нового туристского сервиса или совершенствование существующего процесса обслуживания. Работа в проектной группе с применением методов Design Thinking, построением Customer Journey Map и Service Blueprint, презентация разработанного решения.
Индивидуальный проект	Разработка проекта по совершенствованию существующего или созданию нового туристского продукта на основе методов сервис-дизайна. Проект должен включать анализ потребностей потребителей, построение Customer Journey Map, Service Blueprint, разработку сервисного решения, применение цифровых технологий и оценку эффективности предлагаемых изменений.

5.2 КОНТРОЛЬНЫЕ ТОЧКИ ДЛЯ ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Наименование оценочных средств	Содержание задания
Контрольная точка №1 (аналитическая работа / реферат)	Темы аналитических работ:1. Сервис-дизайн как инструмент формирования туристского продукта.2. Современные концепции сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства.3. Customer Experience (CX) как фактор конкурентоспособности туристского продукта.4. Customer Journey Map (CJM): назначение и практика применения.5. Service Blueprint как инструмент проектирования сервисных процессов.6. Методология Design Thinking в проектировании туристских услуг.7. Клиентоориентированный подход в индустрии туризма.8. Цифровая трансформация сервисных процессов.9. Инструменты оценки качества сервиса (SERVQUAL, NPS, CSI).10. Проектирование клиентского опыта в гостиничном

	бизнесе.11. Проектирование клиентского опыта в ресторанном бизнесе.12. Сервисные инновации в индустрии гостеприимства.13. Омниканальные технологии обслуживания.14. Роль цифровых технологий в сервис-дизайне.15. Перспективы развития сервис-дизайна в туризме и гостеприимстве.Методические рекомендации: аналитическая работа выполняется объемом 15–20 страниц. Структура: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список литературы (не менее 10 источников). При подготовке рекомендуется использовать современные научные публикации, материалы профессиональных изданий и лучшие отечественные и зарубежные практики сервис-дизайна.
Контрольная точка №2 (тестирование и практическое задание)	Раздел 1. Тестовые задания (10 вопросов)1. Что является основной целью сервис-дизайна?□ Увеличение стоимости услуги□ Проектирование качественного клиентского опыта□ Снижение расходов организации□ Разработка рекламной кампанииПравильный ответ: проектирование качественного клиентского опыта.2. Какой инструмент используется для анализа пути клиента?□ SWOT-анализ□ Customer Journey Map (CJM)□ PEST-анализ□ Матрица БКГПравильный ответ: Customer Journey Map (CJM).3. Что представляет собой Service Blueprint?□ Финансовый план проекта□ Схему сервисного процесса с отображением взаимодействия клиента и организации□ План рекламной кампании□ Организационную структуру предприятияПравильный ответ: схему сервисного процесса с отображением взаимодействия клиента и организации.4. Какая методология лежит в основе проектирования инновационных сервисов?□ Benchmarking□ Design Thinking□ SWOT-анализ□ ABC-анализПравильный ответ: Design Thinking.5. Какой показатель используется для оценки готовности клиентов рекомендовать услугу?□ CSI□ NPS□ ROI□ LTVПравильный ответ: NPS.Раздел 2. Практическое заданиеРазработайте концепцию совершенствования туристского продукта с использованием методов сервис-дизайна. В работе необходимо:• определить целевую аудиторию;• разработать Customer Journey Map (CJM);• построить Service Blueprint;• выявить проблемные точки клиентского опыта;• предложить сервисные решения по совершенствованию туристского продукта;• оценить ожидаемый эффект от внедрения предлагаемых изменений.Методические рекомендации: тест включает задания закрытого типа с одним правильным ответом и практическое задание открытого типа. При оценивании практической части учитываются полнота анализа, корректность применения инструментов сервис-дизайна, логичность проектного решения, инновационность предлагаемых мероприятий и обоснованность ожидаемых результатов.

5.3 ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Итоговый тест (с ответами) для проверки сформированности компетенций

Итоговый тест (с ответами) для проверки сформированности компетенции

ПК-5. Способен формировать систему технологических и организационных регламентов и стандартов предприятий гостеприимства и/или общественного питания

Вопрос №1

Выберите правильный ответ.

Что является основной целью сервис-дизайна?

□ Увеличение стоимости туристского продукта

□ Проектирование качественного клиентского опыта
□ Сокращение расходов предприятия
□ Разработка рекламной кампании
Правильный ответ:
Проектирование качественного клиентского опыта.

Вопрос №2
Прочитайте текст и заполните пропуски.
_____ представляет собой инструмент визуализации пути клиента при взаимодействии с услугой.
_____ используется для проектирования сервисного процесса с отображением действий клиента и персонала.

№	Слово (словосочетание)
1	Customer Journey Map (CJM)
2	Service Blueprint
3	Persona

Правильный ответ:
12

Вопрос №3
Выберите правильный ответ.
Какой метод используется для разработки инновационных сервисных решений?
□ SWOT-анализ
□ Design Thinking
□ ABC-анализ
□ Контент-анализ
Правильный ответ:
Design Thinking.

Вопрос №4
Установите соответствие.

Инструмент сервис-дизайна	Назначение
А. Customer Journey Map	1. Анализ пути клиента
Б. Service Blueprint	2. Проектирование сервисного процесса
В. Persona	3. Формирование портрета потребителя

Запишите цифры.

А	Б	В

Правильный ответ

А	Б	В
1	2	3

Вопрос №5
Выберите правильный ответ.
Что относится к точкам контакта (Touchpoints)?
□ Финансовые показатели предприятия
□ Все моменты взаимодействия клиента с организацией
□ Организационная структура предприятия
□ План рекламной кампании

Правильный ответ:
Все моменты взаимодействия клиента с организацией.

Вопрос №6
Выберите правильный ответ.
Какой показатель используется для оценки готовности клиента рекомендовать услугу?
□ ROI
□ LTV
□ NPS
□ KPI
Правильный ответ:
NPS.

Вопрос №7
Прочитайте ситуацию.
Гостиница провела исследование клиентского пути и выявила, что большинство жалоб связано с длительным ожиданием при регистрации.
Какой инструмент сервис-дизайна необходимо использовать для анализа и совершенствования данного процесса?
□ SWOT-анализ
□ Service Blueprint
□ Бухгалтерский баланс
□ Финансовый анализ
Правильный ответ:
Service Blueprint.

Вопрос №8
Выберите правильный ответ.
Что является основой клиентоориентированного проектирования туристского продукта?
□ Производственные возможности предприятия
□ Потребности и ожидания клиента
□ Финансовые показатели организации
□ Организационная структура предприятия
Правильный ответ:
Потребности и ожидания клиента.

Вопрос №9
Выберите правильный ответ.
Какой цифровой инструмент широко используется при проектировании современного клиентского опыта?
□ CRM-система
□ Табель учета рабочего времени
□ Бухгалтерская отчетность
□ Кассовая книга
Правильный ответ:
CRM-система.

Вопрос №10
Выберите правильный ответ.
Что является конечным результатом применения сервис-дизайна?
□ Увеличение количества документов
□ Повышение качества клиентского опыта и конкурентоспособности туристского продукта

□ Снижение налоговой нагрузки
□ Увеличение количества сотрудников
Правильный ответ:
Повышение качества клиентского опыта и конкурентоспособности туристского продукта.

Практическое задание
Разработайте проект совершенствования существующего или создания нового туристского продукта с использованием методов сервис-дизайна.
В работе необходимо:

- определить целевую аудиторию;
- разработать **Customer Journey Map (CJM)**;
- построить **Service Blueprint**;
- определить ключевые точки контакта клиента с организацией;
- выявить проблемы клиентского опыта и предложить пути их устранения;
- разработать сервисное решение с использованием принципов **Design Thinking**;
- оценить ожидаемое влияние предлагаемых изменений на качество обслуживания и конкурентоспособность туристского продукта.

Методические рекомендации
Промежуточная аттестация включает:

1. **Тестовую часть** (10 заданий с одним правильным ответом), направленную на проверку знаний современных методов сервис-дизайна, инструментов анализа клиентского опыта и проектирования туристского продукта.
2. **Практическое задание**, предусматривающее разработку сервисного проекта с использованием методов **Customer Journey Map (CJM)**, **Service Blueprint** и **Design Thinking**.

При оценивании практической части учитываются корректность применения методов сервис-дизайна, полнота анализа клиентского опыта, качество проектного решения, степень его инновационности, обоснованность предлагаемых мероприятий и возможность их практического внедрения.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Комплект оценочных средств хранится на кафедре, подлежит обновлению по мере необходимости. Для промежуточной аттестации в виде экзамена каждое ОС по дисциплине обновляется и утверждается за 14 дней до начала сессионного периода и хранится в недоступном месте от несанкционированного доступа. Ответственность несет кафедра.

Порядок проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по ОПОП регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Текущий контроль успеваемости является формой контроля качества знаний обучающихся, осуществляемого в межсессионный период обучения с целью определения качества освоения ОПОП.

Текущий контроль успеваемости осуществляется: на лекциях, практических (семинарских) занятиях, в рамках контроля самостоятельной работы.

Обучающиеся заранее информируются о критериях и процедуре текущего контроля успеваемости преподавателями по соответствующей учебной дисциплине (модуля).

Успеваемость при текущем контроле характеризует объем и качество выполненной обучающимся работы по дисциплине (модулю).

Педагогические виды и формы, используемые в процессе текущего контроля успеваемости обучающихся, определяются методической комиссией кафедры. Выбираемый вид текущего контроля обеспечивает наиболее полный и объективный контроль (измерение

и фиксирование) уровня освоения результатов обучения по дисциплине.

Преподаватели предоставляют сведения о текущей успеваемости обучающихся в рамках проведения текущей аттестации в семестре в деканаты/ учебный отдел института в сроки, определенные внутренними распорядительными документами института.

В целях обеспечения текущего контроля успеваемости преподаватель проводит консультации.

Преподаватель, ведущий занятия семинарского типа, проводит аттестацию обучающихся за прошедший период. Аттестация проводится, если проведено не менее 3 практических (семинарских) или лабораторных занятий, в установленные деканатом сроки, не реже 1 раза за учебный семестр. Обучающиеся аттестуются путем выставления в соответствующую групповую ведомость записей по системе: «аттестован» или «не аттестован».

Преподаватель, проставляя итоги текущей аттестации, доводит результаты аттестации до сведения студенческой группы и объясняет причины отрицательной аттестации по запросу обучающегося.

При аттестации обучающихся учитываются следующие факторы:

– результаты работы на занятиях, показанные при этом знания по дисциплине (модулю), усвоение навыков практического применения теоретических знаний, степень активности на практических (семинарских) занятиях;

– результаты и активность участия в семинарах и коллоквиумах;

– результаты выполнения контрольных работ;

– результаты и объем выполненных заданий в рамках самостоятельной работы обучающихся;

– результаты личных бесед со студентами по материалу учебной дисциплины (модуля);

– посещение студентами, семинарских и практических занятий, лабораторных работ;

– своевременная ликвидация задолженностей по пройденному материалу, возникших вследствие пропуска занятий либо неудовлетворительных оценок по результатам работы на занятиях.

– результаты прохождения контрольных точек по дисциплине.

Промежуточная аттестация обучающихся института является формой контроля результатов обучения по дисциплине с целью комплексного определения соответствия уровня и качества знаний, умений и навыков обучающихся требованиям, установленным образовательной программой.

Формирование оценки текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины осуществляется с использованием пятибалловой системы оценки знаний обучающихся.

7. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Адаптированные оценочные материалы содержатся в адаптированной ОПОП. Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

Самостоятельная работа обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов позволяет своевременно выявить затруднения и отставание и внести коррективы в учебную деятельность. Конкретные формы и виды самостоятельной работы обучающихся

лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливаются преподавателем. Выбор форм и видов самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов осуществляется с учетом их способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала. Формы самостоятельной работы устанавливаются с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге или на компьютере, в форме тестирования, электронных тренажеров и т.п.).

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа. Для обучающихся с нарушениями зрения предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в устной форме. Для обучающихся с нарушениями слуха предусматривается возможность проведения текущего и промежуточного контроля в письменной форме.

Таблица 7.1. – Категории обучающихся с ОВЗ, способы восприятия ими информации и методы их обучения.

<table>
<tr><th colspan="2">Категории обучающихся по нозологиям</th><th>Методы обучения</th></tr>
<tr><td rowspan="2">с нарушениями зрения</td><td>Слепые. Способ восприятия информации: осязательно-слуховой</td><td rowspan="2">Аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания.
Могут использоваться при условии, что визуальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями зрения:
визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания;
аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие;
аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.</td></tr>
<tr><td>Слабовидящие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой</td></tr>
<tr><td rowspan="2">С нарушениями слуха</td><td>Глухие. Способ восприятия информации: зрительно-осязательный</td><td rowspan="2">визуально-кинестетические, предполагающие передачу и восприятие учебной информации при помощи зрения и осязания.
Могут использоваться при условии, что аудиальная информация будет адаптирована для лиц с нарушениями слуха:
аудио-визуальные, основанные на представление учебной информации, при которых задействовано зрительное и слуховое восприятие;
аудиально-кинестетические, предусматривающие поступление учебной информации посредством слуха и осязания;
аудио-визуально-кинестетические, базирующиеся на представлении информации, которая поступает по зрительному, слуховому и осязательному каналам восприятие.</td></tr>
<tr><td>Слабослышащие. Способ восприятия информации: Зрительно-осязательно-слуховой</td></tr>
</table>

С нарушениями опорно-двигательного аппарата	Способ восприятия информации: зрительно-осязательно-слуховой	визуально-кинестетические; аудио-визуальные; аудиально-кинестетические; аудио-визуально-кинестетические.

Таблица 7.2. – Способы адаптации образовательных ресурсов.
Условные обозначения:

«+» —образовательный ресурс, не требующий адаптации;
«АФ» — адаптированный формат к особенностям приема-передачи информации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ формат образовательного ресурса, в том числе с использованием специальных технических средств;
«АЭ»— альтернативный эквивалент используемого ресурса

Категории обучающихся по нозологиям		**Образовательные ресурсы**				
		Электронные				**Печатные**
		тимедиа	**графические**	**аудио**	**текстовые, электронные аналоги печатных изданий**	
С нарушениями зрения	Слепые	АФ	АЭ (например, создание материальной модели графического объекта (3Dмодели)	+	АЭ (например, аудио описание)	АЭ (например, печатный материал, выполненый рельефно-точечным шрифтом Л.Брайля)
	Слабовидящие	АФ	АФ	+	АФ	АФ
С нарушениями слуха	Глухие	АФ	+	АЭ (например, текстовое описание, гипер-ссылки)	+	+
	Слабослышащие	АФ	+	АФ	+	+
С нарушениями опорно-двигательного аппарата		+	+	+	+	+

Таблица 7.3. - Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

Категории обучающихся по нозологиям	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушениями зрения	устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.
С нарушениями слуха	– письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.
С нарушениями опорно-двигательного аппарата	письменная проверка, с использованием специальных технических средств (альтернативных средства ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.; устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы - предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.

7.1. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Текущий контроль и промежуточная аттестация обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с использованием оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

Текущий контроль успеваемости для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ направлен на своевременное выявление затруднений и отставания в обучении и внесения коррективов в учебную деятельность. Возможно осуществление входного контроля для определения его способностей, особенностей восприятия и готовности к освоению учебного материала.

7.2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Форма промежуточной аттестации устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

Промежуточная аттестация, при необходимости, может проводиться в несколько этапов. Для этого рекомендуется использовать рубежный контроль, который является контрольной точкой по завершению изучения раздела или темы дисциплины, междисциплинарного курса, практик и ее разделов с целью оценивания уровня освоения

программного материала. Формы и срок проведения рубежного контроля определяются преподавателем (мастером производственного обучения) с учетом индивидуальных психофизических особенностей обучающихся.