

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

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Б1.О.06 ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛУГ В  
СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки (специальность) 43.04.01 Сервис

Профиль подготовки (специализация) 43.04.01.02 Цифровые технологии в сервисной деятельности

Форма обучения очная

Год набора 2024

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Программу составили  
профессор, доктор. экон. наук Терещенко Наталья Николаевна

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины:

формирование системы теоретических, методических и практических положений, освоение компетенций, необходимых для оценки качества услуг и приобретение навыков применения теоретических знаний в практической деятельности с использованием цифровых технологий.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины:

- изучение сущности оценки качества услуг в сервисной деятельности в системе менеджмента качества сущности управления качеством услуг с помощью цифровых технологий;

- рассмотрение методики, технологий и методов оценки качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с законодательством и мнения заинтересованных сторон;

- раскрытие характеристик и отличительных черт цифровых технологий при оценке качества услуг в сервисной деятельности, определение возможности их применения в практике исследования.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере	
ОПК-3.1 Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	- Анализирует национальные и международные системы менеджмента качества услуг, в том числе в сервисной деятельности, научные подходы к определению сущности, классификации услуг сервисной деятельности, понятия качества услуг и основных их моделей; - Обосновывает выбор методик и методов оценки качества услуг сервисной деятельности ; - Разрабатывает системы менеджмента качества сервисных услуг в соответствии с национальными и международными стандартами качества
ОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	- Разрабатывает последовательность оценки качества в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон; - Осуществляет оценку качества сервисных услуг; - Выявляет проблемы и возможности применения основных цифровых технологий, методов при оценке качества услуг в сервисной деятельности; - Использует цифровые технологии и методы оценки качества услуг в сервисной деятельности предприятий

Дисциплина реализуется без применения ЭО и ДОТ

## 2 Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр
		2
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	3 (108)	3 (108)
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	0,8 (28)	0,8 (28)
занятия лекционного типа	0,4 (14)	0,4 (14)
лабораторные работы	0,4 (14)	0,4 (14)
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2,2 (80)	2,2 (80)
<b>Вид промежуточной аттестации (Зачет)</b>		Зачёт

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Вид работ	Темы занятия	Объем часов	Семестр /курс	Часы в эл. формате
<b>Раздел 1.</b>					
1.	Лек	Сущность оценки качества услуг в сервисной деятельности в системе менеджмента качества	4	2	
2.	Лаб	Сущность оценки качества услуг в сервисной деятельности в системе менеджмента качества	4	2	
3.	Ср	Сущность оценки качества услуг в сервисной деятельности в системе менеджмента качества	18	2	
<b>Раздел 2.</b>					
1.	Лек	Оценка качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствие с законодательством и мнения заинтересованных сторон	4	2	
2.	Лаб	Оценка качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствие с законодательством и мнения заинтересованных сторон	6	2	
3.	Ср	Оценка качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствие с законодательством и мнения заинтересованных сторон	30	2	
<b>Раздел 3.</b>					
1.	Лек	Цифровые технологии и методы оценки качества услуг в сервисной деятельности	6	2	
2.	Лаб	Цифровые технологии и методы оценки качества услуг в сервисной деятельности	4	2	
3.	Ср	Цифровые технологии и методы оценки качества услуг в сервисной деятельности	32	2	

## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Леонов О. А., Темасова Г. Н., Вергазова Ю. Г. Управление качеством [Электронный ресурс]:учебник для вузов. - Санкт-Петербург: Лань, 2024. - 180 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/386426> .

2. Басовский Л.Е., Протасьев В.Б. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 231 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=435748> .

3. Аристов О. В. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 224 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=438486> .

4. Юдин С. В., Юдин А. С. Управление качеством: теоретические основы и практические рекомендации [Электронный ресурс]:учебник для вузов. - Санкт-Петербург: Лань, 2023. - 340 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/346463> .

5. Вдовин С. М., Салимова Т. А., Бирюкова Л. И. Система менеджмента качества организации [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2023. - 299 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=422197> .

6. Елохов А.М. Управление качеством [Электронный ресурс]:Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2024. - 334 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=432380> .

### **4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

1. Microsoft Windows Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level. Операционная система Windows.

2. Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic. Офисный пакет Microsoft Office.

### **4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Электронная правовая система "КонсультантПлюс". <https://www.consultant.ru>  
Электронная правовая система "КонсультантПлюс"

2. Электронно-библиотечная система «СФУ» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://bik.sfu-kras.ru/> <http://bik.sfu-kras.ru/>

3. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://e.lanbook.com/> <http://e.lanbook.com/>

4. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM (ИНФРА-М) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.znanium.com/>  
<http://www.znanium.com/>

5. Справочно-правовая система "Консультант плюс". - Режим доступа: <http://www.consultant.ru> <http://www.consultant.ru>

## **5 Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля), хранится на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины (модуля).

## **6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием и техническими средствами обучения (экран, проектор, доска учебная, ноутбук, АРМ студента).

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

учебная аудитория для проведения лекционных, семинарских и практических занятий: Специализированная мебель, демонстрационное оборудование, АРМ преподавателя, подключение к сети «Интернет» и индивидуальный неограниченный доступ в ЭИОС университета

учебная аудитория (компьютерный класс): Специализированная мебель, демонстрационное оборудование, АРМ преподавателя, АРМ обучающихся, подключение к сети «Интернет» и индивидуальный неограниченный доступ в ЭИОС университета

помещение для самостоятельной работы обучающихся: специализированная мебель, демонстрационное оборудование, АРМ преподавателя, АРМ обучающихся, подключение к сети «Интернет» и индивидуальный неограниченный доступ в ЭИОС университета

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

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине (модулю)/ практике	<u>Б1.0.06 Цифровые технологии оценки качества услуг в сервисной деятельности</u>
Направление подготовки/специальность	<u>43.04.01 Сервис</u>
Направленность (профиль)	<u>43.04.01.02 Цифровые технологии в сервисной деятельности</u>

Красноярск 2025

**1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения, соотношенных с результатами обучения по дисциплине (модулю), практики и оценочными средствами**

Семестр	Код и содержание индикатора компетенции	Результаты обучения	Оценочные средства
2	<b>ОПК-3 Способен разрабатывать и внедрять систему управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере</b>		
	ОПК-3.1 Разрабатывает и внедряет системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества	Анализирует национальные и международные системы менеджмента качества услуг, в том числе в сервисной деятельности, научные подходы к определению сущности, классификации услуг сервисной деятельности, понятия качества услуг и основных их моделей	Тематика рефератов, тематика докладов, тестовые задания, вопросы к зачету
		Обосновывает выбор методик и методов оценки качества услуг сервисной деятельности	Тематика рефератов, кейс-задача, тестовые задания, вопросы к зачету
		Разрабатывает системы менеджмента качества сервисных услуг в соответствии с национальными и международными стандартами качества	Кейс-задача
	ОПК-3.2 Оценивает качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Разрабатывает последовательность оценки качества в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон	Тематика рефератов, кейс-задача, тестовые задания, вопросы к зачету
		Осуществляет оценку качества сервисных услуг	Тематика рефератов, кейс-задача (ситуация) вопросы к зачету
		Выявляет проблемы и возможности применения основных цифровых технологий, методов при оценке качества услуг в сервисной деятельности	Тематика рефератов, кейс-задача, тестовые задания, вопросы к зачету
		Использует цифровые технологии и методы оценки качества услуг в сервисной деятельности предприятий	Реферат, кейс-задача, тестовые задания, вопросы к зачету

## 2 Типовые оценочные средства или иные материалы, с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру проведения и оценивания достижения результатов обучения

### Тестовые задания закрытого и открытого типа по дисциплине

Для усвоения пройденного материала студентам предлагается пройти тестовые задания. Тестирование позволяет путем поиска правильного ответа и разбора допущенных ошибок лучше усвоить тот или иной материал.

Для выполнения тестового задания, прежде всего, следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступить к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать правильный ответ (цифровое или буквенное обозначение). На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета до 1 минуты на один вопрос.

### **Тема 1. Сущность оценки качества услуг в сервисной деятельности в системе менеджмента качества**

#### **Закрытые вопросы тема 1:**

1. Вставьте пропущенное слово: «Сервисная деятельность - это организованная форма активности взаимодействующих индивидов, направленная на получение \_\_\_\_\_ блага».

#### **2. Сопоставьте виды сервиса и сервисные услуги:**

<i>Вид сервиса</i>	<i>Сервисные услуги</i>
1.Производственный	А) Бытовые услуги, услуги городского хозяйства и т.п.
2.Сервис сферы общественного устройства	Б) Услуги по ремонту оборудования, техники и других товаров, предпродажное и послепродажное обслуживанию
3.Социально-культурный сервис	В) Услуги образования, финансовые, кредитные, информационные и т.п.
4.Интеллектуальный сервис	Г) Услуги образования, финансовые, кредитные, информационные и т.п.
5.Хозяйственно-бытовой сервис	Д) Услуги в области обороны, охраны окружающего порядка и т.п.
6.Сервис в сфере обращения товаров и услуг	Е) Туристские, художественно-эстетические, дошкольного воспитания и т.п. Ж) Услуги непосредственно торговли, общественного питания, транспортные, информационно-коммуникационные услуги

3. К определению категории услуги сервисной деятельности в торговле применяются следующие подходы:

- а) комплексный;
- б) системный;
- в) процессный;
- г) функциональный;
- д) социальный

4. Вставьте пропущенные слова:

«Услуга сервисной деятельности в торговле в значительной степени определяется рынком \_\_\_\_\_ и потребностями общества в целом при тесном взаимодействии и взаимозависимости участников сферы \_\_\_\_\_ услуг».

5. Провайдером при предоставлении услуг сервисной деятельности выступают:

- а) поставщик услуг
- б) производитель услуг

6. Верно или нет утверждение, что по социальному статусу клиента услуги сервисной деятельности в торговле подразделяется на два основных вида: услуги, оказываемые юридическим лицам и услуги, оказываемые физическим лицам:

- а) верно;
- б) неверно

7. Международный стандарт являющийся наиболее распространенным для систем менеджмента качества:

- а) ISO 14001;
- б) ISO 9001;
- в) ISO 27001;
- г) ISO 45001

8. Ключевым показателем качества обслуживания является:

- а) Наличие программы лояльности для клиентов;
- б) Удовлетворенность клиентов;
- в) Количество рекламных акций;
- г) Скорость обслуживания;
- д) Объем продаж

9. Вставьте пропущенное слово:

«Согласно стандарту ГОСТ Р 51304-2022 «Услуги торговли. Общие требования» такой вид услуг розничной торговли, как реализация продукции, относится к \_\_\_\_\_ группе услуг.» (**основной**)

10. Назовите методы, которые наиболее эффективно используются для сбора качественных данных об удовлетворенности клиентов?

- а) Опросы;
- б) Внутренний аудит;
- в) Наблюдение за работой персонала;
- г) Фокус-группы

11. Система менеджмента качества (СМК) представляет собой:

- а) Набор процедур для контроля расходов компании и снижения себестоимости продукции;
- б) Набор специальных практик, внутренних политик и методик, направленных на обеспечение постоянного высокого качества товаров и услуг для удовлетворения покупателей;
- в) Система, контролирующая соблюдение трудового законодательства и устанавливающая правила внутреннего распорядка компании.

### Открытые вопросы тема 1:

1. Укажите отличие понятия "качество услуги" в контексте сервисной деятельности от понятия «качества продукта».
2. Какие ключевые характеристики и параметры определяют высокое качество предоставляемой услуги?
3. Какую роль играет система менеджмента качества (СМК) в обеспечении и постоянном улучшении качества сервисных услуг?
4. Какие основные свойства отличают услуги от материальных товаров? Перечислите и дайте характеристику каждому свойству.

### Тема 2. Оценка качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с законодательством и мнения заинтересованных сторон

#### Закрытые вопросы тема 2:

1. Коэффициент "КРІ" в контексте оценки качества услуг и управления эффективностью представляет собой:
  - а) Набор должностных обязанностей;
  - б) Ключевые показатели эффективности;
  - в) Методика расчета выручки;
  - г) Программа обучения персонала;
  - д) Список нормативных документов
2. Какой из показателей наиболее точно отражает лояльность клиентов и их готовность рекомендовать компанию?
  - а) Средний чек покупки;
  - б) Индекс потребительской лояльности (NPS);
  - в) Количество повторных обращений;
  - г) Уровень удовлетворенности (CSI);
  - д) Количество жалоб
3. Инструмент, используемый для измерения удовлетворенности клиентов по различным параметрам сервиса называется:
  - а) Индекс потребительской лояльности (NPS);
  - б) GAP-анализ;
  - в) SWOT-анализ;
  - г) Уровень удовлетворенности (CSI);
  - д) SERVQUAL
4. Методика, оценивающая пять ключевых параметров сервиса: надежность, материальность, отзывчивость, уверенность и эмпатию называется:
  - а) Индекс потребительской лояльности (NPS);
  - б) GAP-анализ;
  - в) SWOT-анализ;
  - г) Уровень удовлетворенности (CSI);
  - д) SERVQUAL
5. Установите соответствие между последовательностью оценки качества услуг на предприятиях розничной торговли и соответствующим перечнем работ:

Этап	Перечень работ
1. Подготовительный	А)Выбор моделей, методов и методик оценки
	Б)Определение сильных и слабых сторон в качестве

	оказываемых услуг
	В)Выбор показателей оценки
2. Основной (количественная и качественная оценка)	Г)Определение: цели, задачи, объекта, предмета
	Д)Разработка рекомендаций повышения качества услуг
	Е)Расчет обобщающего показателя
3. Заключительный	Ж)Сбор исходной информации
	З)Проведение соответствующих расчетов

6. Установите соответствие между названием методики оценки качества услуг с ее содержанием:

Название методики оценки	Содержание
1. Кубокачус (Kano Model)	А)Методика оценки воспринимаемого качества услуги на основе сравнения ожиданий клиентов и их восприятия фактического опыта. Использует 5 измерений: надежность, отзывчивость, компетентность, эмпатия и материальные факторы
2. NPS (Net Promoter Score)	Б)Методика, классифицирующая свойства продукта/услуги на "обязательные", "одномерные", "привлекательные" и "незначительные", помогая приоритезировать улучшение характеристик
3. CSI (Customer Satisfaction Index)	В)Измерение усилий, которые клиенту нужно приложить для решения вопроса, использования услуги или продукта, путем задавания вопроса: "Насколько легко было решить ваш вопрос?" с шкалой от 1 до 7
4. SERVQUAL	Г)Оценка удовлетворенности клиентов путем измерения их оценок по различным аспектам услуги или товара, обычно по шкале от 1 до 5 или от 1 до 10
5. CES (Customer Effort Score)	Д)Измерение готовности клиентов рекомендовать услугу, путем задавания одного вопроса: "Насколько вероятно, что вы порекомендуете нашу компанию/услугу другу или коллеге?" с шкалой от 0 до 10.

7. Верно ли утверждение, что оценка качества услуг в сфере сервиса должна проводиться только в случае возникновения жалоб от клиентов?

- а) верно;
- б) неверно

8. Какой международный орган в основном занимается разработкой стандартов в области качества, которые могут применяться в сфере услуг?

- а) Всемирная торговая организация (ВТО);
- б) Международная организация по стандартизации (ISO);
- в) Международная организация труда (МОТ);
- г) Организация Объединенных Наций (ООН)

9. По какой формуле рассчитывается коэффициент стабильности услуг ( $K_u$ ) в сфере сервисной деятельности?

а)  $K_u = (\text{Общее количество услуг, предусмотренных предприятием}) / (\text{Количество видов услуг, которые оказывались покупателям в течение 3-5 лет});$

б)  $K_u = (\text{Количество услуг, оказанных без отклонений от стандартов}) / (\text{Общее количество оказанных услуг}) * 100\%$ ;

в)  $K_u = (\text{Количество видов услуг, которые оказывались покупателям в течение 3-5 лет}) / (\text{Общее количество услуг, предусмотренных предприятием})$

10. Верно ли утверждение, что использование метода "тайный покупатель" позволяет получить объективную оценку сервиса, так как проверяющий не является сотрудником компании:

- а) верно;
- б) неверно

11. Верно ли утверждение, что услуги, в отличие от товаров, не могут быть оценены количественно?

- а) верно;
- б) неверно

12. Какие параметры наиболее важны для оценки **надежности** сервисной услуги?

- а) Точность выполнения;
- б) Скорость обслуживания;
- в) Стоимость услуги;
- г) Качество и культура обслуживания;
- д) Внешний вид сотрудников

### **Открытые вопросы тема 2:**

1. Рассчитайте индекс потребительской лояльности (Net Promoter Score - NPS) на основе следующих данных.

Вы провели опрос для определения индекса NPS, и хотите определить уровень лояльности клиентов. Из 100 опрошенных клиентов:

- 20 оценили на 0-6 (Критики);
- 30 оценили на 7-8 (Нейтралы);
- 50 оценили на 9-10 (Сторонники).

2. Сервисная компания провела опрос среди 200 своих клиентов, чтобы оценить их уровень удовлетворенности. Клиентам было предложено оценить качество обслуживания, по шкале от 1 до 3, где 1 – "Совершенно не удовлетворен", а 3 – "Полностью удовлетворен". Результаты опроса следующие:

- Оценка 1 (Совершенно не удовлетворен): 45 клиентов
- Оценка 2 (Нейтрально): 20 клиентов
- Оценка 3 (Полностью удовлетворен): 135 клиентов

Рассчитайте индекс удовлетворенности клиентов (CSI).

3. Укажите название основных моделей оценки качества услуг, в том числе в сфере сервиса.

4. Какие последствия могут быть при игнорировании предприятием оценки качества услуг?

### **Тема 3. Цифровые методы оценки качества услуг в сервисной деятельности**

#### **Закрытые вопросы тема 2:**

1. Цифровой инструмент, позволяющий автоматизировать процесс сбора и анализа данных

о взаимодействии клиентов с компанией называется:

- а) Google Docs;
- б) CRM-система;
- в) Система управления проектами;
- г) Система видеонаблюдения

2. Цифровой инструмент, позволяющий создавать дашборды для визуализации данных о качестве обслуживания называется:

- а) Microsoft Paint;
- б) Системы бизнес-аналитики (BI);
- в) Adobe Premiere Pro;
- г) Google Translate

3. Установите соответствие между цифровыми инструментами оценки качества услуг и основными функциями:

<b>Инструменты</b>	<b>Функции</b>
1. Онлайн-опросы	А) Сбор и публикация отзывов клиентов
2. Онлайн-платформы для отзывов	Б) Сбор обратной связи от клиентов в режиме реального времени
3. Чат-боты	В) Управление взаимоотношениями с клиентами и анализ данных
4. CRM-система	Г) Автоматизированная обработка запросов клиентов

4. Установите соответствие между цифровыми методами и результатами, которые они позволяют получить.

<b>Методы</b>	<b>Результаты</b>
1. Онлайн-опросы	А) Выявление проблем с удобством использования сайта
2. Юзабилити-тестирование	Б) Оценка общей удовлетворенности клиентов
3. Автоматизированный опрос после обслуживания	В) Выявление причин отказов и неполадок
4. Анализ логов сервера	Г) Получение обратной связи после получения услуги

5. Заполните пропуски, выбрав подходящие слова из списка: QR-коды, дашборды, онлайн-чат, персонализация

Для быстрого перехода к формам обратной связи используются \_\_\_\_\_;

Для визуализации данных о качестве используются \_\_\_\_\_;

Поддержка клиентов в \_\_\_\_\_ обеспечивает оперативную помощь;

Для повышения лояльности используется \_\_\_\_\_ предложений

6. Верно ли утверждение, что CRM-системы предназначены только для хранения контактной информации клиентов?

- а) верно;
- б) неверно

7. Какое преимущество для предприятий несет внедрение бесконтактных платежей?

- а) Снижение затрат на зарплату кассирам;
- б) Уменьшение очередей и повышение пропускной способности;
- в) Увеличение времени обработки платежей.

8. Вид покупок, связанный с использованием устройств (смартфонов, планшетов) с подключением к интернету для выбора и приобретения товаров или услуг называется:

- а) Интернет-покупки;
- б) Онлайн-покупки;
- в) Мобильные покупки;
- г) Электронная коммерция

9. Какой термин описывает взаимосвязанную сеть цифровых продуктов, сервисов и технологий, которые взаимодействуют между собой и предоставляют пользователям комплексный опыт?

- а) Цифровая платформа
- б) Цифровая экосистема
- в) Цифровой рынок
- г) Цифровая инфраструктура

10. Вставьте пропущенное слово : «Современная форма перемещения товаров с использованием различных транспортных средств и технологий, включающая онлайн-заказ, отслеживание и оповещение, называется \_\_\_\_\_».

11. Верно ли утверждение, что доступность услуг становится все более глобальной, а цифровые технологии позволяют людям получать доступ к этим услугам?

- а) верно;
- б) неверно

### Открытые вопросы тема 3:

1. Почему использование цифровых методов становится все более важным для оценки качества услуг?
2. Какие основные преимущества и недостатки вы видите в применении цифровых методов оценки по сравнению с традиционными подходами?
3. Какие инструменты поиска услуг существуют в современных условиях?
4. Как цифровизация изменила ожидания клиентов от качества предоставляемых сервисных услуг, в чем заключаются эти изменения?

### Критерии оценивания тестов (вопросов закрытого типа)

Оценка	% правильных ответов
«отлично»	от 81 до 100
«хорошо»	от 61 до 80
«удовлетворительно»	от 51 до 60
«неудовлетворительно»	менее 50%

### Критерии оценивания тестов (вопросов открытого типа)

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Демонстрирует понимание материала, обосновывает свои суждения, приводит необходимые учебные примеры и самостоятельно составленные. Излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм профессионального и литературного языка.
«хорошо»	Студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 недочета в оформлении и логике излагаемого материала.

«удовлетворительно»	Студент демонстрирует знание и понимание основных положений данной темы, но допускает следующие недочеты: – излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; – не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Демонстрирует недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом

### 3.1. Доклад, реферат

Тематика рефератов, докладов доводится до обучающихся вначале семестра. Студентам даются рекомендации по содержанию, подготовке реферат, доклада. При написании реферата и подготовки доклада обучающийся должен показать глубокое знание выбранной проблемы, умение отбирать и обобщать материал изученных отечественных и зарубежных литературных источников, делать самостоятельные выводы, навыки самостоятельной интерпретации проблемы, правильного оформления работы.

#### Примерная тематика рефератов:

##### **Тема 1. Сущность оценки качества услуг в сервисной деятельности в системе менеджмента качества**

1. Современные научные подходы к определению и сущности услуг сервисной деятельности.
2. Современные научные подходы к классификации услуг сервисной деятельности.
3. Научные подходы к определению понятия и отличительных характеристик качества услуг сервисной деятельности.
4. Основные модели качества услуг и их характеристика.
5. Национальные стандарты качества услуг и их характеристика.
6. Международные стандарты качества услуг и их характеристика.
7. Система менеджмента качества услуг сервисной деятельности в Российской Федерации и ее характеристика.
8. Характеристика основных методик оценки качества услуг сервисной деятельности.
9. Характеристика основных методов оценки качества услуг сервисной деятельности.
10. Критический анализ подходов отечественных и зарубежных ученых к содержанию и функциям качества услуг в сфере сервиса.
11. Проблемы и возможности оценки качества сервисных услуг в практических исследованиях на предприятиях сферы сервиса.
12. Сравнительная характеристика основных методов оценки качества услуг сервисной деятельности

### **Тема 3. Цифровые технологии и методы оценки качества услуг в сервисной деятельности**

1.Современные цифровые технологии проведения исследований в сервисной деятельности и их характеристика.

2 Применение цифровых технологий проведения исследований в сервисной деятельности в зарубежных странах (на примере отдельных зарубежных стран).

3.. Применение цифровых технологий проведения исследований в сервисной деятельности в Российской Федерации.

4. Характеристика основных цифровых технологий по оценке качества услуг в сервисной деятельности (на примере отдельных цифровых технологий).

5 Цифровые методы оценки качества услуг в сервисной деятельности и их характеристика (на примере отдельных групп цифровых методов).

6. Проблемы и возможности применения основных цифровых технологий при оценке качества услуг в сервисной деятельности.

7. Проблемы и возможности применения основных цифровых методов при оценке качества услуг в сервисной деятельности.

#### **Примерная тематика докладов:**

##### **Тема 1. Сущность оценки качества услуг в сервисной деятельности в системе менеджмента качества**

1.Современное законодательное регулирование качества сервисных услуг в Российской Федерации.

2.. Передовой отечественный опыт государственного регулирования качества сервисных услуг в Российской Федерации.

3.Зарубежный опыт государственного регулирования качества сервисных услуг (на примере отдельных зарубежных стран)

4. Виды регулирования услуг сервисной деятельности в Российской Федерации и их характеристика.

5.Прямые методы государственного регулирования качества сервисных услуг и их характеристика.

6. Косвенные методы государственного регулирования качества сервисных услуг и их характеристика.

#### **Критерии оценки доклада:**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Доклад разработан с использованием различных отечественных и зарубежных источников информации. Содержание заданной темы доклада раскрыто в полном объеме, доклад содержит необходимые структурные части (вступление, основная часть, заключение, используемая литература). Представленный материал актуален, интересен, информативен, отражает собственную позицию автора. Доклад оформлен в соответствие с предъявляемыми требованиями. При презентации доклада студент аргументировано высказывает свою позицию, отстаивает авторскую точку зрения, убедительно отвечает на задаваемые вопросы
«хорошо»	Доклад разработан на основе основных и дополнительных отечественных и зарубежных источников информации. Все структурные элементы имеются ,однако содержание заданной темы раскрыто недостаточно полно и глубоко, не прослеживается четко собственная позиция автора. Доклад оформлен в

	соответствие с предъявляемыми требованиями с некоторыми погрешностями. При презентации доклада студент достаточно аргументировано высказывает свою позицию и отстаивает авторскую точку зрения с небольшими погрешностями и неточностями, отвечает на большинство задаваемых вопросов
«удовлетворительно»	Содержание доклада ограничено информацией только из учебной литературы, не использованы современные научные труды отечественных и зарубежных ученых. Содержание заданной темы раскрыто не в полном объеме. Отсутствует собственная оценка автором рассматриваемой проблемы. Доклад оформлен не в полном соответствии с предъявляемыми требованиями. При презентации доклада студент не может аргументировано высказывать свою позицию, отстаивать авторскую точку зрения, убедительно ответить на задаваемые вопросы.
«неудовлетворительно»	Содержание доклада ограничено информацией из учебной литературы, не использованы современные научные труды отечественных и зарубежных ученых. Заданная тема доклада не раскрыта. Оформление доклада не соответствует требованиям. При презентации доклада студент не может высказать и отстаивать свою точку зрения, ответить на поставленные вопросы

### Критерии и показатели, используемые при оценивании реферата

Критерии	Показатели оценки
1. Новизна реферированного текста Макс. - 20 баллов	- актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; наличие авторской позиции, самостоятельность суждений
2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 30 баллов	- соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
3. Обоснованность выбора источников Макс. - 20 баллов	- круг, полнота использования литературных источников по проблеме; привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
4. Соблюдение требований к оформлению Макс. - 15 баллов	- правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; культура оформления: выделение абзацев.
5. Грамотность Макс. - 15 баллов	- отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; литературный стиль.

## Оценивание реферата

Реферат оценивается по 100 балльной шкале, баллы переводятся в оценки успеваемости следующим образом:

Оценка «отлично»	86 – 100 баллов
Оценка «хорошо»	70 – 75 баллов
Оценка «удовлетворительно»	51 – 69 баллов
Оценка «неудовлетворительно»	менее 51 балла

### Кейс-задачи (ситуации)

Решение кейса предполагает переход от метода накопления знаний к деятельностному, практико-ориентированному подходу.

Предлагаемая конкретная ситуация в виде кейса содержит ряд таблиц, необходимую информацию для заполнения которых можно получить как из предлагаемых источников, так и рассчитать самостоятельно. Авторский подход при выполнении настоящего задания может опираться на любую доступную информацию с соблюдением обязательного требования – указывать использованный источник.

По каждой таблице описываются выявленные особенности изменений исследуемых показателей в динамике, экономически обосновываются полученные результаты.

#### **Тема 1. Сущность оценки качества услуг в сервисной деятельности в системе менеджмента качества**

**Кейс-задача «Обоснование выбора методик и методов оценки качества услуг сервисной деятельности в процессе в процессе управления качеством сервисных услуг. Разработка системы менеджмента качества сервисных услуг в соответствии с национальными и международными стандартами качества»**

##### **Постановка проблемы.**

Общество с ограниченной ответственностью «Командор - Холдинг» является компанией в составе торговой сети «Командор», развивающейся по трем направлениям: розничная торговля, управление и сервис, недвижимость. Основным видом деятельности компании является – розничная продажа продовольственных и сопутствующих непродовольственных товаров. Также ООО «Командор - Холдинг» работает по другим направлениям, выполняя сервисно - обслуживающую функцию торговой сети «Командор».

Торговая сеть «Командор» – динамично развивающаяся розничная компания, занимающая лидирующее положение по количеству магазинов, товарообороту в Красноярском крае и республике Хакасия, и одна из крупнейших торговых сетей на территории Сибири и Дальнего Востока. В 1995 г. группа компаний «Командор» начала свою деятельность, осуществляя оптовую торговлю промтоварами иностранного производства. В 1998г. было открыто первое мебельное производство, принято решение об открытии нового бизнес - направления - розничная торговля продуктами питания и сопутствующими непродовольственными товарами. В 1999 г. открыт первый супермаркет «Командор» в г. Красноярск. В 2002 г. открытие первого в сети кулинарного цеха. В 2009 г. – старт проекта «Собственная торговая марка», выпуск первых товаров в эконом - сегменте под маркой «Наш Лидер». В 2011 г. открыт первый гипермаркет «Аллея» в г. в г. Красноярск. В 2011 г. произошло выделение нового направления в компании в сфере недвижимости. В 2012 г. открытие самого крупного специализированного торгового центра «Атмосфера дома».

На сегодняшний день группа компаний «Командор» - один из крупнейших торговых холдингов России, развивающий четыре формата розничной торговли: гипермаркет, супермаркет, магазин у дома, дискаунтер.

Магазины сети открыты в 17-ти городах двух регионов Российской Федерации.

В связи с ужесточением конкуренции на потребительском рынке, значительным ростом требований потребителей к качеству сервисных услуг, развитием законодательной базы регулирования сервисной деятельности и качества основных и дополнительных услуг в сфере сервиса предприятие выбрало стратегию повышения качества сервисных услуг для наиболее полного удовлетворения спроса потребителей и разработать в этих целях эффективную систему менеджмента качества с учетом современных трендов развития отрасли и современных научных знаний и цифровых технологий.

#### **Задание:**

1. Изучить и оценить современные зарубежные и отечественные методики и методы оценки качества услуг сервисной деятельности в процессе управления качеством сервисных услуг.

2. Обосновать выбор методик и методов оценки качества услуг сервисной деятельности в процессе управления качеством сервисных услуг, наиболее соответствующие стратегии и целям функционирования и развития исследуемого предприятия на потребительском рынке

3. Аргументировано доказать свой выбор методик и методов оценки качества услуг сервисной деятельности с указанием их достоинств и недостатков, целесообразности использования в практике исследования на предприятии.

4. Разработать систему менеджмента качества сервисных услуг в соответствии с национальными и международными стандартами качества.

## **Тема 2. Оценка качества оказания услуг в сфере сервиса в соответствие с законодательством и мнения заинтересованных сторон**

### **Кейс-задача «Разработка программы оценки качества услуг сервисной деятельности»**

Целью выполнения кейса является:

- закрепление и углубление теоретических знаний по дисциплине;
- овладение студентами навыками оценки качества услуг сервисной деятельности;
- приобретение студентами практических навыков работы индивидуально и в группах по оценке качества услуг сервисной деятельности;

Данный кейс относится к проблемным кейсам, содержащий определенные проблемы и описание конкретной ситуации, предусматривающий правильное определение и формулирование проблем и проведение исследования.

#### **Постановка проблемы.**

Одной из ключевых проблем роста эффективности деятельности предприятия сервисной деятельности и достижения коммерческого успеха на рынке является повышение качества оказываемых сервисных услуг в соответствие с быстро изменяющимися потребностями потребителей. Современные условия хозяйствования предприятий сферы услуг и условия разработки и предоставления ими услуг сервисной деятельности характеризуются активной цифровизацией всех бизнес-процессов в соответствие с современными трендами развития экономики и общества. Поэтому фактор цифровизации деятельности предприятий становится ключевым элементом повышения качества сервисных услуг. В связи с этим разработка программы оценки качества услуг сервисной деятельности с использованием цифровых технологий позволяет создать эффективную систему менеджмента качества на предприятии в соответствие с

национальными и международными стандартами и повысить эффективность функционирования предприятия на соответствующем рынке с учетом основных факторов внешней среды.

**Задание:** на примере выбранного предприятия, оказывающего услуги в сфере сервиса осуществить:

1. Разработать программу проведения исследования оценки качества сервисных услуг.

2. Сформировать модель оценки качества услуг сервисной деятельности.

3. Обосновать выбор методов проведения исследований в сервисной деятельности, представить их характеристику.

4. Разработать программу оценки качества услуг сервисной деятельности, с указанием обоснованной стратегии, цели, задач, методов и инструментов исследования, оценку результатов исследования, исполнителей и сроков проведения оценки, необходимые для целей исследования ресурсы и т.д.

**Ситуация «Оценка респондентами качества услуг по модели «SERVQUAL»», индекса CSI и индекса «Net Promoter Score – NPS»,**

В целях повышения качества сервисных услуг для обеспечения конкурентных преимуществ за счет наиболее полного удовлетворения спроса потребителей торговая организация провела опрос покупателей, результаты которого представлены в таблице А.

Таблица А – Оценка респондентами качества услуг в торговой организации по результатам анкетирования по модели «SERVQUAL»

Детерминанты качества	Количественные значения оценки, баллы		Кэф-фициент качества (Q) (восприятие -ожидание)
	восп-риятия	ожи-дания	
<b>1. Информационность оказания услуги</b>			
Предоставление комплекса информации	4,0	4,2	
Достоверная информация	4,0	4,2	
Информирование о поставщиках	4,3	4,4	
<b>2. Функциональность услуги</b>			
Своевременное оказание услуг, минимизация ожидания	4,4	4,6	
Предложение товаров высокого качества и ассортимента, соответствующих стандартам	4,2	4,6	
Квалифицированный персонал, ориентированный на клиента	3,5	4,0	
<b>3. Социальная адресность услуги</b>			
Соответствие услуг ожиданиям потребителей, предоставляя ценность	4,3	4,6	
Правила обслуживания учитывают особые потребности различных групп потребителей, обеспечивая равные возможности для совершения покупок	4,3	4,6	
Обеспеченность и доступность услуги	4,0	4,3	
<b>4. Эргономичность услуги</b>			
Комфортность и удобство	4,4	4,4	
Соблюдение гигиенических норм	4,2	4,2	
Доступность и достоверность информации	4,1	4,4	
Среднее значение			

Согласно проведенного интервью покупателей в торговом предприятии удовлетворены качеством оказываемых услуг из 175 опрашиваемых респондентов 63% (110 чел.).

Результаты опроса покупателей для расчета индекса «Net Promoter Score – NPS» представлены в таблице Б.

Таблица Б – Итоги анкетного опроса покупателей супермаркета «Командор» для определения индекса «Net Promoter Score – NPS»

Градации полученных баллов	Количество покупателей, чел.	% покупателей
9-10 баллов – «сторонники»	39	22,29
7-8 баллов – «нейтралы»	42	24,00
0-6 баллов – «критики»	94	53,71

**Задание:**

1. Осуществить расчет средних значений показателей по результатам проведенного анкетирования покупателей.
2. Сделать выводы по результатам проведенных расчетов и осуществить оценку качества услуг анализируемого торгового предприятия как в целом, так и в разрезе отдельных детерминант качества.
3. Рассчитать и оценить индекс CSI и индекс «Net Promoter Score – NPS», сделать соответствующие выводы.

**Тема 3. Цифровые технологии и методы оценки качества услуг в сервисной деятельности**

**Кейс-задача «Разработка проекта внедрения цифровой технологии оценки качества услуг в торговом предприятии»**

Целью выполнения кейса является:

- закрепление и углубление теоретических знаний по дисциплине;
- овладение студентами навыками разработки проекта применения цифровых технологий и методов оценки качества услуг сервисной деятельности ;
- приобретение студентами практических навыков работы индивидуально и в группах.

Данный кейс относится к проблемным кейсам, содержащий определенные проблемы и описание конкретной ситуации, предусматривающий правильное определение и формулирование проблем и проведение исследования.

**Постановка проблемы.**

Общество с ограниченной ответственностью «Командор - Холдинг» в условиях усиления конкуренции на потребительском рынке в основном в неценовой форме и необходимости формирования дополнительных конкурентных преимуществ за счет повышения качества предоставляемых основных и дополнительных сервисных услуг приняло решение о разработки проекта внедрения цифровой технологии оценки качества услуг в торговом предприятии ООО «Командор-Холдинг».

**Задание:** на примере выбранного предприятия, оказывающего услуги в сфере сервиса осуществить:

1. Обосновать актуальность разработки проекта.
2. Выбор основных технологии и методы оценки качества услуг в сервисной деятельности.
3. Разработать проекта внедрения цифровой технологии оценки качества услуг в торговом предприятии ООО «Командор-Холдинг» (таблица В).
4. Определить планируемые результаты влияния внедрения предлагаемого проекта на качество услуг в торговом предприятии ООО «Командор-Холдинг» (таблица Г).

Таблица В –Проект внедрения цифровой технологии оценки качества услуг в торговом предприятии ООО «Командор-Холдинг»

Элемент	Описание
Наименование проекта	
Сайт	
Цель	
Задачи	
Инструмент	
Доступ для пользователя	
Направления проекта	
Ввод цифровой технологии	
Планируемый результат	

Таблица Г – Планируемые результаты влияния внедрения предлагаемого проекта на качество услуг в торговом предприятии ООО «Командор-Холдинг»

Показатель	До реализации проекта	После реализации проекта
Уровень цифровизации в оценке качества услуг в торговом предприятии (экспертная оценка сотрудников отдела маркетинга)		
Индекс удовлетворенности оказываемыми услугами		
Процент негативных отзывов в сети Интернет о качестве услуг в ООО «Командор-Холдинг»		
Качество обратной связи с пользователями сети Интернет в отношении улучшения качества оказываемых услуг		

**Критерии и шкала оценивания уровня усвоения дисциплинарных компетенций при выполнении кейс-задач, ситуаций:**

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	Кейс-задача, ситуация решена правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует теоретические и практические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации, кейс-задачи проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса
«хорошо»	Кейс-задача, ситуация решена правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует теоретические и практические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией
«удовлетворительно»	Кейс-задача, ситуация решена 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-задача, ситуация решена правильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает

	неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует научную терминологию.
--	---

### **Вопросы для промежуточной аттестации**

#### **Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачет):**

Цель зачета – проверка уровня усвоения студентами учебного материала, предусмотренного программой, и способности адаптировать полученные знания к профессиональной деятельности в современных условиях. Зачет по дисциплине проводится в форме устного собеседования по программным вопросам курса.

#### **Вопросы к зачету:**

1. Услуги сервисной деятельности: понятие, отличительные характеристики,
2. Виды услуг сервисной деятельности и их классификация.
3. Понятие и сущность качества услуг сервисной деятельности.
4. Модели качества услуг и их характеристика.
5. Законодательное регулирование качества сервисных услуг в Российской Федерации.
6. Законодательное регулирование качества сервисных услуг в международной практике.
7. Международные стандарты качества услуг и их характеристика.
8. Национальные стандарты качества услуг и их характеристика.
9. Система менеджмента качества услуг и ее характеристика.
10. Методика оценки качества услуг сервисной деятельности.
11. Технологии оценки качества услуг сервисной деятельности.
12. Характеристика основных методов оценки качества услуг сервисной деятельности.
13. Характеристика основных цифровых технологий по оценке качества услуг в сервисной деятельности.
14. Проблемы и направления развития оценки качества в сфере сервиса.
15. Достоинства и недостатки основных цифровых технологий по оценке качества услуг в сервисной деятельности, возможности их применения в практике исследования.
16. Цифровые методы оценки качества услуг в сервисной деятельности.
17. Достоинства и недостатки основных цифровых методов оценки качества услуг в сервисной деятельности, возможности их применения в практике исследования.
18. Проблемы и возможности применения основных цифровых технологий, методов при оценке качества услуг в сервисной деятельности.
19. Программа использования цифровых технологий и методов оценки качества услуг в сервисной деятельности.
20. Разработка программы оценки качества услуг с использованием цифровых технологий.

#### **Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме зачета и оценивания результатов обучения**

Промежуточная аттестация в форме зачета проводится путем устного собеседования по вопросам к зачету.

На зачете обучающийся берет 2 из представленных вопросов к зачету и осуществляя подготовку по ним к ответу в течении 20 минут. В процессе ответа, обучающегося на вопросы, преподаватель может задавать дополнительные вопросы.

**Критерии оценки знаний на зачете:**

Оценка «зачтено» ставится, если дан достаточно полный и развернутый ответ на поставленные вопросы, ответы на вопросы свидетельствуют о совокупности осознанных знаний об объекте изложения, выстроены в логической последовательности, изложены грамотным экономическим языком, свидетельствующим об овладении специальной терминологией и свободном понимании и владении понятиями. На возникшие у преподавателя дополнительные вопросы студент должен давать четкие и конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.

Оценка «не зачтено» ставится, если при изложении ответов на вопросы даны неправильные ответы, свидетельствующие о том, что студент не усвоил понятия, у него не сформирован комплекс основных знаний по теме, в ответах отсутствует логика изложения, выводы.

Разработчик:



---

Н. Н. Терещенко