

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для оценивания знаний, умений, уровня сформированности компетенций студентов, обучающихся по специальности 08.02.14 Эксплуатация и обслуживание многоквартирного дома по дисциплине ОП.05 Сервисная деятельность.

ФОС составлен на основе ФГОС и рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация по учебной дисциплине предусмотрена в форме экзамена.

1.2. Планируемые результаты освоения (учебной) дисциплины

ФОС позволяет оценить знания, умения, сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС и рабочей программой учебной дисциплины.

Планируемые результаты освоения (знания и умения) и перечень осваиваемых компетенций (общих и профессиональных) указываются в соответствии с ФГОС, ОП и рабочей программой учебной дисциплины.

умения:

- У.1 Принимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту.
- У.2 Вести прием граждан по вопросам регистрационного учета и информированию по задолженности за жилищно-коммунальные услуги.
- У.3 Оформление и ведения технической и иной документации, а также документов, свидетельствующих об исполнении требований нормативных правовых актов Российской Федерации к осуществлению деятельности, связанной с управлением многоквартирными домами
- У.4 Вести прием граждан по вопросам регистрационного учета и информированию по задолженности за жилищно-коммунальные услуги.
- У.5 Принимать профилактические меры для снижения уровня опасностей различного вида и их последствий в профессиональной деятельности и быту.
- У.6 Подбора и проверки материалов и инструментов в соответствии с полученным заданием на проведение земляных работ на действующих водопроводно-канализационных сетях..

знания:

- З.1 Составлять, оформлять и регистрировать документацию по управлению многоквартирными домами для структурных подразделений и организации в целом.
- З.2 Технологий сбора и нормы накопления ТКО.
- З.3 Правил технической эксплуатации систем водоснабжения и водоотведения населенных мест профессиональные компетенции:

ПК 1.1 Ввести и осуществлять прием-передачу, учет и хранение технической и иной документации, связанной с управлением многоквартирными домами, используя нормативные, правовые, методические и инструктивные документы.

ПК 1.2 Организовывать работу по регистрационному учету пользователей и по обращениям потребителей жилищно-коммунальных услуг многоквартирных домов.

ПК 1.3 Осуществлять оперативное информирование о деятельности организации по управлению многоквартирными домами и обеспечить коммуникаций с собственниками помещений по вопросам управления многоквартирными домами.

ПК 2.5 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования при предоставлении коммунальных услуг.

ПК 3.1 Планировать, организовывать и обеспечивать контроль проведения работ, связанных с соблюдением санитарного содержания общего имущества в многоквартирных домах.

1.3. Формы контроля и оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по (учебной) дисциплине, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Таблица 1 Контроль и оценка освоения (учебной) дисциплины по темам (разделам)

| Элемент учебной дисциплины | Формы контроля и оценивания | | | |
|--|---|--|--------------------------|--|
| | Текущий контроль | | Промежуточная аттестация | |
| | Методы оценки (заполняется в соответствии с разделом 4 рабочей программы) | Проверяемые ПК, ОК | Методы оценки | Проверяемые ПК, ОК |
| Раздел 1. Сущность ЖКХ и его реформирование | | | Экзамен | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1 |
| Тема 1.1 Сущность сервисной деятельности | тестирование | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1 | | |
| Тема 1.2 Организация сервисной деятельности | тестирование | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1 | | |
| Тема 1.3. Взаимодействие с потребителями | тестирование | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1 ПК 4.1 | | |
| Тема 1.4. Инновации в сервисе | тестирование | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1 | | |

2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

| Номер задания | Содержание вопроса | Правильный ответ | Компетенция |
|---------------|--|------------------------|----------------------------|
| 1. | Активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг – это ... | сервисная деятельность | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 |
| 2. | Удовлетворение человеческих ... является целью сервисной деятельности (вставьте пропущенное слово) | потребностей | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 |
| 3. | Особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг это ... | сервис | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 |
| 4. | Особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, | услуга | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 |

| | | | |
|-----|---|--------------------|--|
| | востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями – это ... | | |
| 5. | Определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы это ... | контактная зона | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 |
| 6. | Объект сервисной деятельности это человеческие – это ... | Потребности | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 |
| 7. | Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги – это ... | время обслуживания | ПК 2.5 ПК 3.1 |
| 8. | Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это ... | жалоба | ПК 2.5 ПК 3.1 |
| 9. | Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги - это ... | обслуживание | ПК 2.5 ПК 3.1 |
| 10. | Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления: а) жилищно-коммунальные услуги; б) научно-исследовательские услуги; в) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги. | АВ | |
| 11. | Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности: А) материально-преобразовательная; Б) исследовательская; В) познавательная, Г) ценностно-ориентационная; Д) коммуникативная (общение); | АВГД | |
| 12. | ... - сервисного продукта - это комплекс полезных свойств, нормативно - технологических характеристик обслуживания, благодаря которым потребности удовлетворяются на уровне установленных требований. | Качество | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 |
| 13. | Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область ... в ценностно-ориентационной деятельности. (вставьте пропущенное слово) | сервис | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 |
| 14. | Кто автор теории, что иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней: физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении). | Абрахам Маслоу | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1 |

| | | | |
|-----|---|----------------------|--|
| 15. | Выделите ключевых понятия используются при определении сервиса: А) опрос; Б) деятельность; В) потребность; Г) услуга; | БВГ | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1 |
| 16. | Свойство услуги, состоящее в том, что услугу невозможно хранить называется... услуги. | несохраняемость | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1 |
| 17. | Деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги ;это... | Обслуживание | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1 |
| 18. | Инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг это ... услуги. | Производственные | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 |
| 19. | Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей – это ... | обслуживание на дому | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 |
| 20. | Степень соответствия совокупности свойств и характеристик услуги требованиям потребителя, определяющая её способность удовлетворять потребности и ожидания это... | качество услуг | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 2.5 ПК 3.1 |