

**Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Национальный исследовательский университет «МЭИ»**

**Направление подготовки/специальность: 27.03.02 Управление качеством**

**Наименование образовательной программы: Управление качеством продукции, процессов и услуг**

**Уровень образования: высшее образование - бакалавриат**

**Форма обучения: Заочная**

**Оценочные материалы  
по дисциплине  
Оценка работы системы обслуживания клиентов**

**Москва  
2021**

## ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ РАЗРАБОТАЛ:

Преподаватель

(должность)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Колесник В.Н.
	Идентификатор	Rc978caae-KolesnikVN-eef65037

(подпись)

В.Н.

Колесник

(расшифровка  
подписи)

## СОГЛАСОВАНО:

Руководитель  
образовательной  
программы

(должность, ученая степень, ученое  
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Киселева М.А.
	Идентификатор	R0edb956b-BaranovaMA-72cea98

(подпись)

М.А.

Киселева

(расшифровка  
подписи)

Заведующий  
выпускающей кафедры

(должность, ученая степень, ученое  
звание)

	Подписано электронной подписью ФГБОУ ВО «НИУ «МЭИ»	
	Сведения о владельце ЦЭП МЭИ	
	Владелец	Кетоева Н.Л.
	Идентификатор	R56dba1ba-KetoyevaNL-5403d8c5

(подпись)

Н.Л. Кетоева

(расшифровка  
подписи)

## ОБЩАЯ ЧАСТЬ

Оценочные материалы по дисциплине предназначены для оценки: достижения обучающимися запланированных результатов обучения по дисциплине, этапа формирования запланированных компетенций и уровня освоения дисциплины.

Оценочные материалы по дисциплине включают оценочные средства для проведения мероприятий текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Формируемые у обучающегося компетенции:

1. ПК-7 способностью руководить малым коллективом

2. ПК-9 способностью вести необходимую документацию по созданию системы обеспечения качества и контролю ее эффективности

и включает:

**для текущего контроля успеваемости:**

Форма реализации: Компьютерное задание

1. Мотивация персонала и Оценка качества (Контрольная работа)

2. Пространство клиента и Маркетинг клиента (Тестирование)

3. Системный подход в сфере сервиса и Система менеджмента качества (Тестирование)

## БРС дисциплины

10 семестр

Раздел дисциплины	Веса контрольных мероприятий, %			
	Индекс КМ:	КМ- 1	КМ- 2	КМ- 3
	Срок КМ:	3	7	11
Основные понятия				
Пространство клиента. Маркетинг клиента		+		
Сфера сервиса				
Системный подход в сфере сервиса. Менеджмент качества сферы сервиса			+	
Оценка качества обслуживания клиентов				
Мотивация персонала в системе обслуживания клиентов. Инструменты оценки качества обслуживания клиентов				+
	Вес КМ:	30	30	40

\$Общая часть/Для промежуточной аттестации\$

## СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ

### *I. Оценочные средства для оценки запланированных результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций*

Индекс компетенции	Индикатор	Запланированные результаты обучения по дисциплине	Контрольная точка
ПК-7	ПК-7(Компетенция)	Знать: факторы, влияющие на производственный процесс Уметь: выбирать методы контроля и управления персоналом для обеспечения должного качества обслуживания	Системный подход в сфере сервиса и Система менеджмента качества (Тестирование) Мотивация персонала и Оценка качества (Контрольная работа)
ПК-9	ПК-9(Компетенция)	Знать: нормативную базу, используемую при контроле и управлении качеством Уметь: применять знание этапов жизненного цикла товаров и предоставляемых услуг	Пространство клиента и Маркетинг клиента (Тестирование) Мотивация персонала и Оценка качества (Контрольная работа)

## II. Содержание оценочных средств. Шкала и критерии оценивания

### КМ-1. Пространство клиента и Маркетинг клиента

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 30

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 70 минут. Количество попыток не более 3х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизованный уникальным логином и паролем

#### **Краткое содержание задания:**

Контрольная точка направлена на проверку знаний по основным характеристикам систем массового обслуживания

#### **Контрольные вопросы/задания:**

<p>Знать: нормативную базу, используемую при контроле и управлении качеством</p>	<p>1.Кем является потребитель по законодательству о защите прав потребителей: а) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее, приобретающее или использующее товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности б) лицо, не имеющее намерения заказать, но имеющее намерения приобрести и использовать товары (работы, услуги) исключительно для предпринимательской деятельности в) лицо, имеющее намерения заказать и использовать товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с извлечением прибыли Правильный ответ: а)</p> <p>2.Чем регулируются взаимоотношения в области защиты прав потребителей: а) законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ б) законом «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ в) Гражданским кодексом РФ, а также принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами РФ Правильный ответ: б)</p> <p>3.Кем является исполнитель по законодательству о защите прав потребителей: а) предприятие, независимо от его организационно-</p>
--	---

	<p>правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору</p> <p>б) предприятие, независимо от его организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям</p> <p>в) предприятие, независимо от его организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары по договору купли-продажи</p> <p>Правильный ответ: а)</p>
--	--

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 80*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка «отлично» выставляется, если задание выполнено в полном объеме или выполнено верно на 80 %*

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 70*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка «хорошо» выставляется, если большинство вопросов раскрыто*

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание преимущественно выполнено*

**КМ-2. Системный подход в сфере сервиса и Система менеджмента качества**

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Тестирование

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 30

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Технология проверки связана с выполнением контрольного теста по изученной теме. Время, отведенное на выполнение задания, устанавливается не более 70 минут. Количество попыток не более 3х. Тестирование проводится с использованием СДО "Прометей". К тестированию допускается пользователь, изучивший материалы, авторизированный уникальным логином и паролем

**Краткое содержание задания:**

Контрольная точка направлена на проверку знаний по различным видам систем массового обслуживания

**Контрольные вопросы/задания:**

Знать: факторы, влияющие на производственный процесс	<p>1.Какой термин определяется как: «Совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности»?</p> <p>а) Свойство</p> <p>б) Категория</p> <p>в) Качество</p>
--	---

	<p>Правильный ответ: в)</p> <p>2. Какой принцип менеджмента качества направлен на улучшение внутренней среды организации?</p> <p>а) Ориентация на потребителя  б) Постоянное улучшение качества  в) Системный подход к управлению</p> <p>Правильный ответ: в)</p> <p>3. С какого процесса начинается жизненный цикл вновь создаваемой продукции?</p> <p>а) Маркетинг  б) Проектирование  в) Технологическая подготовка производства</p> <p>Правильный ответ: а)</p>
--	---

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка: 5*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 80*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка «отлично» выставляется, если задание выполнено в полном объеме или выполнено верно на 80 %*

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 70*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка «хорошо» выставляется, если большинство вопросов раскрыто*

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания: Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание преимущественно выполнено*

**КМ-3. Мотивация персонала и Оценка качества**

**Формы реализации:** Компьютерное задание

**Тип контрольного мероприятия:** Контрольная работа

**Вес контрольного мероприятия в БРС:** 40

**Процедура проведения контрольного мероприятия:** Решенные задания по вариантам отправляются в СДО "Прометей" в рамках функционала «письменная работа»

**Краткое содержание задания:**

Контрольная точка направлена на проверку знаний по оценке конечных результатов производственной деятельности

**Контрольные вопросы/задания:**

<p>Уметь: выбирать методы контроля и управления персоналом для обеспечения должного качества обслуживания</p>	<p>1. Ответьте, как соотносятся понятие «неопределенность» и понятие «риск»?</p> <p>2. Перечислите недостатки функционального подхода к управлению предприятием</p> <p>3. Перечислите этапы выявления потребностей клиента</p>
<p>Уметь: применять знание этапов жизненного цикла товаров и предоставляемых услуг</p>	<p>1. Перечислите, на каких документах основывается тактика управления рисками в развитой системе риск-менеджмента</p> <p>2. Дайте определение, что называется</p>

	лимитированием 3. Назовите документ, удостоверяющий соответствие объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов или условиям договоров
--	--

**Описание шкалы оценивания:**

*Оценка:* зачтено

*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка «зачтено» выставляется, если задание выполнено правильно или с незначительными недочетами

*Оценка:* не зачтено

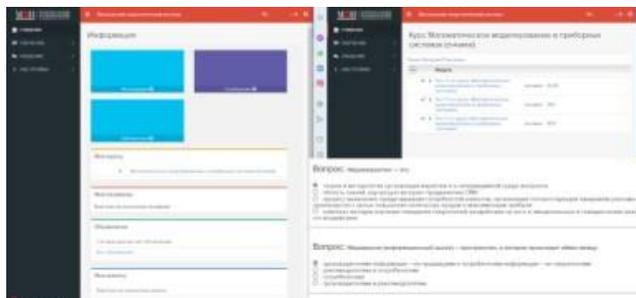
*Описание характеристики выполнения знания:* Оценка «не зачтено» выставляется, если задание не выполнено в отведенный срок или выполнено неправильно

# СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

10 семестр

Форма промежуточной аттестации: Зачет с оценкой

Пример билета



## Процедура проведения

В тесте 20 вопросов встречаются вопросы следующих типов: 1. с одним вариантом ответа ( в вопросах «один из многих», система сравнивает ответ слушателя с правильным ответом и автоматически выставляет за него назначенный балл) 2. с выбором нескольких вариантов ответов ( в вопросах «многие из многих» система оценивает каждый ответ отдельно; есть возможность разрешить слушателю получить за вопрос 0,75 балла, если он выберет 3 правильных ответа из 4) 3. на соответствие слушатель должен привести в соответствие левую и правую часть ответа (в вопросах «соответствие» система оценивает каждый ответ отдельно; можно разрешить слушателю получить за вопрос 0,75 балла, если он выберет 3 правильных ответа из 4) 4. развернутый ответ, вводится в ручную в специально отведенное поле (ручная оценка преподавателем)

## *1. Перечень компетенций/индикаторов и контрольных вопросов проверки результатов освоения дисциплины*

### **1. Компетенция/Индикатор: ПК-7(Компетенция)**

#### **Вопросы, задания**

- 1.Опишите, что представляют собой косвенные потери прибыли, связанные с воздействием рисков факторов
- 2.Перечислите, какие риски относятся к организационным рискам
- 3.Перечислите основные этапы при проведении презентации товара

#### **Материалы для проверки остаточных знаний**

- 1.Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса?

Ответы:

- а) опрос, профессионализм, качество б) деятельность, потребность, услуга в) услуга, спрос, специалист

Верный ответ: б)

- 2.Этап выявления потребностей в алгоритме продаж следует за ...

Ответы:

- а) этапом первичного контакта б) этапом презентации товара в) этапом работы с возражениями г) этапом завершения продажи

Верный ответ: а)

- 3.Системный подход к риск-менеджменту предполагает...

Ответы:

а) создание специального структурного подразделения, в функции которого входит создание системы управления рисками всей организации и целенаправленное проведение мероприятий по управлению рисками б) системную параллельную защиту всех направлений деятельности организации: социальных, экономических, финансовых процессов, защита окружающей среды, конструкторских и технологических структур от чрезмерных (недопустимых) рисков

Верный ответ: а)

## **2. Компетенция/Индикатор: ПК-9(Компетенция)**

### **Вопросы, задания**

1. Ответьте, какие требования должны устанавливаться в технических регламентах с учетом степени риска причинения вреда
2. Опишите, что представляет собой стандартизация
3. Как называются (в соответствии с Федеральным законом «О техническом регулировании») работы по установлению тождественности характеристик продукции ее существенным признакам?

### **Материалы для проверки остаточных знаний**

1. Кем является изготовитель по законодательству о защите прав потребителей?

Ответы:

а) предприятие, независимо от его организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору б) предприятие, независимо от его организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары по договору купли-продажи в) предприятие, независимо от его организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям

Верный ответ: в)

2. Кем является импортер по законодательству о защите прав потребителей?

Ответы:

а) индивидуальный предприниматель, осуществляющий импорт товара для его последующей реализации на территории РФ б) предприятие, независимо от его организационно-правовой формы, осуществляющее импорт товара для его последующей реализации на территории РФ в) предприятие независимое от его организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории РФ

Верный ответ: в)

3. Какой термин определяется как: «Способность товаров более полно отвечать запросам покупателей в сравнении с другими аналогичными товарами, представленными на рынке»?

Ответы:

а) Качество б) Конкурентоспособность в) Полезность

Верный ответ: б)

## **II. Описание шкалы оценивания**

Оценка: 5

Нижний порог выполнения задания в процентах: 80

Описание характеристики выполнения знания: Работа выполнена в рамках "продвинутого" уровня. Ответы на все вопросы даны верно. Четко сформулированы особенности практических решений. Студент показал при ответе на вопросы экзаменационного билета и

на дополнительные вопросы, что владеет материалом изученной дисциплины, свободно применяет свои знания для объяснения различных явлений и решения задач

*Оценка: 4*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 70*

*Описание характеристики выполнения знания:* Работа выполнена в рамках "базового" уровня. Большинство ответов даны верно. В части материала есть незначительные недостатки. Студент правильно выполнил задание и в основном правильно ответил на вопросы экзаменационного билета и на дополнительные вопросы, но допустил при этом незначительные ошибки

*Оценка: 3*

*Нижний порог выполнения задания в процентах: 60*

*Описание характеристики выполнения знания:* Работа выполнена в рамках "порогового" уровня. Основная часть задания выполнена верно. Студент в ответах на вопросы экзаменационного билета допустил существенные и даже грубые ошибки, но затем исправил их сам, либо наметил правильный путь его выполнения

### ***III. Правила выставления итоговой оценки по курсу***

Оценка определяется по совокупности результатов текущего контроля успеваемости в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе для студентов НИУ «МЭИ»