



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

Факультет «Технологии и менеджмент»

Кафедра «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Сервисная деятельность»
для обучающихся по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

Волгодонск
2023

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине

«Сервисная деятельность»

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от 24.04.2023

Разработчик оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент

_____ С.В. Евецкая

подпись

«24» _____ 04 _____ 2023г.

Заведующий кафедрой

_____ В.И. Кузнецов

подпись

«24» _____ 04 _____ 2023г.

Согласовано:

Директор ООО «Катальпа»

_____ Катеринич О.А.

«24» _____ 04 _____ 2023г.

Директор ООО «Бонжур»

_____ Бударина Э.В.

«24» _____ 04 _____ 2023г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Сервисная деятельность» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Сервисная деятельность» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Сервисная деятельность» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов

«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Сервисная деятельность» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____ В.И. Кузнецов

«__» _____ 20__ г.

Содержание

	С.
1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	5
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	5
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	8
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	10
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	11

1. Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.1 . Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
ОПК-2	Знать		Лекции, практические занятия (устный опрос), СРС (домашнее задание) Мозговой штурм, работа в малых группах, анализ практических работ решение творческих задач, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций	1.1-1.19 2.1-2.21	Вопросы к экзамену, вопросы для устного опроса, практические задания	Ответы на экзаменационные вопросы; ответы на вопросы для устных опросов, выполнение практической работы и ее защита по контрольным вопросам в форме собеседования, подготовка сообщений и докладов к практическим занятиям
	ОПК-2.1	Знает основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности, а также содержание основных процессов организации сервиса на предприятии, психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности				
	ОПК-2.2:	Умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо				

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме практических работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

		осуществление сервисной деятельности, умеет оценивать содержание основных психологических особенностей потребителя, его требований при организации сервисной деятельности, использовать способы и механизмы выявления потребностей потребителя в процессе сервисной деятельности				1,2,3,4,5,6
	ОПК 2.3:	Владеет методами контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности, владеет навыками работы в контактной зоне, опытом оценки основных психологических особенностей потребителя в процессе взаимодействия в условиях контактной зоны				

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

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По дисциплине «Сервисная деятельность» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль служит для оценки объёма и уровня усвоения обучающимся учебного материала одного или нескольких разделов дисциплины (модуля) в соответствии с её рабочей программой и определяется результатами текущего контроля знаний обучающихся.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы. Регламент балльно-рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части – **не предусмотрен на заочной форме обучения.**

Промежуточная аттестация по дисциплине «Сервисная деятельность» проводится в форме экзамена.

В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2 . Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵)		Промежуточ ная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам текущего контроля и промежуточ ной аттестации
Блок 1	Блок 2		

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры.

По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Лекцион ные занятия (X ₁)	Практи ческие заняти я (Y ₁)	Лаборат орные занятия (Z ₁)	Лекцион ные занятия (X ₂)	Практич еские занятия (Y ₂)	Лаборат орные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетво рительно; 41-60 – удовлетвори тельно; 61- 80 – хорошо; 81-100 балла – отлично
5	15	-	10	20	-		
Сумма баллов за 1 блок =20			Сумма баллов за 2 блок =30				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставаются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3– Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Посещение занятий	5	5
Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе:		
устный опрос (УО)	5	10
практические задания (ПЗ)	10	15
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Экзамен по дисциплине «Сервисная деятельность» проводится в письменной форме в виде ответов на вопросы для промежуточной аттестации. Задание для экзамена состоит из 3 вопросов. Первый и второй вопрос позволяют проконтролировать знания обучающегося, третий – умения и навыки. Правильные ответы на первый и второй вопросы оцениваются в 15 баллов, третий – в 20 баллов. За неверно выполненное задание – 0 баллов.		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине в целом или по разделу дисциплины. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», или «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (81-100 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом⁶;
- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения;
- обучающийся анализирует элементы, устанавливает связи между ними, сводит их в единую систему, способен выдвинуть идею, спроектировать и презентовать свой проект (решение);
- ответ обучающегося по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, и удовлетворяет требованиям программы дисциплины;

⁶ Количество и условия получения необходимых и достаточных для получения автомата баллов определены Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся»

- обучающийся продемонстрировал свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей дисциплины;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на высоком уровне (уровень 3) (см. табл. 1).

Оценка «хорошо» (61-80 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает, понимает основные положения дисциплины, демонстрирует умение применять их для выполнения задания, в котором нет явно указанных способов решения; анализирует элементы, устанавливает связи между ними;

- ответ по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, является полным, или частично полным и удовлетворяет требованиям программы, но не всегда дается точное, уверенное и аргументированное изложение материала;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные ответы;

- обучающийся продемонстрировал владение терминологией соответствующей дисциплины.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на среднем уровне (уровень 2) (см. табл. 1).

Оценка «удовлетворительно» (41-60 баллов) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;

- обучающийся продемонстрировал базовые знания важнейших разделов дисциплины и содержания лекционного курса;

- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;

- несмотря на недостаточность знаний, обучающийся имеется стремление логически четко построить ответ, что свидетельствует о возможности последующего обучения.

Компетенция (и) или ее часть (и) сформированы на базовом уровне (уровень 1) (см. табл. 1).

Оценка «неудовлетворительно» (менее 41 балла) выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не владеет навыками находить стратегического анализа, разработки и осуществления стратегии организации;

- у обучающегося имеются существенные пробелы в знании основного материала по дисциплине;

- в процессе ответа по теоретическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала.

Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Сервисная деятельность» осуществляется по регламенту промежуточной аттестации.

Формы промежуточного контроля знаний:

- устный опрос (УО);

- практические задания (ПЗ);

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы, реализуемой в ДГТУ.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с планом-графиком. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со специальностью студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Сервисная деятельность» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

2. Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Вопросы для устного опроса (доклада, сообщения)

1. Трансформации в сфере обслуживания в XVIII в.
2. Особенности развития сферы сервиса в XIX в.
3. Основные характеристики сферы быта и услуг начала XX в.
4. Особенности развития сфер сервиса за рубежом
5. Исторические факторы, определившие специфику российского сервиса.
6. Проблемы, с которыми сталкивается Россия на пути к сервисному обществу.
7. Соотношение понятий «сервис», «обслуживание» и «услуга».
8. Сервисная деятельность как особая разновидность деятельности человека.
9. Понятие «контактной зоны» в сервисной деятельности.
10. Понятие услуги, основные характеристики услуг.

11. Услуги в обществах древнего мира.
12. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
13. Услуги и сервисная деятельность в обществе Нового времени.
14. Услуги и сервисная деятельность в современном мире.
15. Роль системы образования в формировании специалистов сферы сервиса
16. Специфика предоставления сервисных услуг в туризме.
17. Деловое общение в профессиональной деятельности работника сферы сервиса
18. Социально-культурный сервис, как вид профессиональной деятельности
19. Транспортный сервис, как вид профессиональной деятельности
20. Технологический сервис, как вид профессиональной деятельности
21. Информационный сервис, как вид профессиональной деятельности
22. Сфера быта и услуг в России в XVIII в.
23. Особенности развития сферы быта и услуг в России в первой половине XIX в. – начале XX в. (до 1917 г.)
24. Развитие сферы бытовых услуг в период с 1917 – 1939 гг.
25. Сфера быта и услуг в 1940 – первой половине 1960-х гг.
26. Развитие советского сервиса во второй половине 1960 – первой половине 1980-х гг.
27. Развитие советского сервиса в годы перестройки.
28. Развитие сервиса в России в 1990-е – начало XXI в, современное состояние.
29. Виды современного сервиса и подходы к его осуществлению
30. Развитие сервисной деятельности в сфере туризма.
31. Значение сервиса в реализации потребностей личности.
32. Качество услуг с точки зрения потребителя
33. Исторический опыт России в развитии сервиса.
34. Объективная обусловленность возникновения и развития сервисной деятельности.
35. Влияние сервиса на социальную среду.
36. Реклама как вид сервисной деятельности.
37. Методы совершенствования сервисной деятельности.
38. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
39. Сервис как система обеспечения комфортной жизнедеятельности людей.
40. Сфера сервиса как способ удовлетворения общественных потребностей

Критерии оценивания устного опроса (доклада, сообщения):

Максимальная оценка – 5 баллов.

5 баллов - ставится, если студент: полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры; излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

4 балла - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

3 балла - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но 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.

1-2 балла - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

Вопросы к экзамену «Сервисная деятельность»

1. Сервис, как особый вид деятельности
2. Сервисная деятельность: понятие, задачи, функции.
3. Соотношение понятий «сервис», «обслуживание» и «услуга».
4. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.
5. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности. Виды услуг.
6. Услуга как полезное действие, ее социальная роль. Виды услуг по принципу вещественности, невещественности
7. Понятие услуги. Классификация услуг по функциональной направленности
8. Виды сервисной деятельности по отраслевой принадлежности
9. Виды сервиса по Г.А. Аванесовой
10. Позиционирование сервисных услуг
11. Развитие сервиса в мировом историческом процессе
12. Развитие сферы услуг и сервисной деятельности в российском обществе
13. Общая характеристика социально-культурного сервиса
14. Общая характеристика технического и технологического сервиса
15. Сервисная деятельность как способ удовлетворения потребностей потребителя
16. Понятие «обслуживания» в сервисной деятельности
17. Формы и методы обслуживания населения.
18. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
19. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне
20. Факторы, влияющие на покупательское поведение
21. Процесс принятия решения потребителем: специфические аспекты покупки услуг
22. Потребители услуг: типологические характеристики и сервисное поведение
23. Сервисное взаимодействие в процессе предоставления услуги
24. Конфликты в сфере сервиса и их разрешение.
25. Маркетинговые коммуникации в сервисной деятельности.
26. Культура сервиса и этические основы сервисной деятельности.
27. Сервисная деятельность: понятие о стиле обслуживания потребителей, основные правила обслуживания.
28. Профессиональные способности работника сферы сервиса
29. Мотивация деятельности работника сферы сервиса
30. Персонал, как основное звено в сервисной деятельности
31. Условия и средства труда специалиста сферы сервиса.
32. Профессионально-значимые качества и свойства специалиста сферы сервис
33. Требования потребителей к предприятиям сферы сервиса.
34. Особенности предоставления сервисных услуг в туризме.
35. Турист, как потребитель услуг, факторы, влияющие на выбор отдыха
36. Особенности предоставления сервисных услуг в гостиницах.
37. Характеристика послепродажного сервисного обслуживания.
38. Характеристика сервисной деятельности в сфере досуга.
39. Сервисная деятельность в ресторанном бизнесе.
40. Особенности предоставления сервисных услуг на предприятиях автосервиса
41. Особенности предоставления сервисных информационных услуг.
42. Понятие «качества сервисных услуг»
43. Факторы, определяющие качество услуг.

44. Стандартизация в управлении качеством услуг
45. Оценка конкурентоспособности сервисных услуг
46. Персонал: правила и организация обслуживания потребителей услуг
47. Значение сервисной деятельности в условиях современной России.
48. Психологические и организационно-психологические аспекты сервисной деятельности.
49. Современная культура сервиса: этические и эстетические аспекты сервисной деятельности.
50. Сервис как система обеспечения комфортной жизнедеятельности людей.

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

Практические задания по дисциплине «Сервисная деятельность»

1. Составьте кодекс речевого поведения специалиста социально-культурного сервиса. При этом постарайтесь учесть психологический, этический, этикетный и языковой компоненты.

2. В рекламном агентстве возникла следующая ситуация: несвоевременное выполнение заказа на полиграфическую продукцию рекламного характера в типографии вследствие поломки оборудования. Подготовьте речь, которая сгладит возникшую конфликтную ситуацию с клиентом, опираясь на принципы этики и с использованием речевых этикетных формул.

3. Выберите конкретные предприятия сферы сервиса реально существующие на рынке услуг г.Волгодонска. Если бы Вы работали на данных предприятиях, какими способами, методами, мерами привлекали клиентов к пользованию новыми видами услуг.

4. Часто, получая какую-то услугу, потребитель пытается еще «выговориться», рассказать о своих проблемах. А у менеджера в данный момент нет времени на лишние разговоры. Как он поступит в данной ситуации, чтобы потребителя не «отпугнуть», не обидеть его?

5. Выделите сферы практической деятельности, с которыми будет связана сервисная деятельность в будущем.

6. Изложите свою точку зрения: «Почему еще до начала предоставления услуги необходимо выявить потребности потребителя».

7. Приведите примеры организации контактной зоны на предприятиях сервиса г. Волгодонска.

8. Предложите способы мотивации потребителей турфирмы

9. Предложите способы мотивации потребителей предприятия общественного питания

10. Предложите способы мотивации потребителей гостиницы.

11. Изложите требования к работнику контактной зоны.

12. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «демонстрирует уверенную форму поведения, он может вступать в спор с менеджером, умеет аргументировать свою позицию, может проявлять упрямство, недоверчиво относится к менеджеру. Разговор о деле ведет жестко, пытается произвести впечатление на менеджера собственной важностью, ссылается на конкуренцию и знание ситуации на рынке»

13. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «старается переспорить менеджера, демонстрирует свои исключительные знания, старается научить его работе, хвастается владением информацией, выдвигает неуместные возражения, пытается уличить менеджера в некомпетентности»

14. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «очень разговорчивый, обладает развитым чувством юмора, доброжелателен, расположен к контакту с менеджером, легко идет на контакт, достаточно доверчив, его легко убедить, приведя веские аргументы»

15. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «застенчивый, постоянно сомневается; проявляет беспокойство, подозрительность, ему бывает трудно принять решение, он склонен искать недостатки в товаре или услуге, даже приняв решение, сомневается в его правильности»

16. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «обычно отвечает на вопросы односложно, либо вообще молчит. Создается впечатление, что он все время о чем-то думает, проявляет озабоченность выбором, необщителен, критичен, часто отвечает вопросом на вопрос»

17. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «на каждое ваше предложение, такой потребитель готов привести множество аргументов, почему этот товар или услуга ему не подходят. Он недоверчив, подозрителен, считает, что его хотят обмануть, не любит риск, любую перемену рассматривает как угрозу; чаще всего настроен негативно».

18. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «часто вступает в споры с менеджером, быстро раздражается, проявляет агрессивность, легко впадает в гнев, его легко обидеть. Склонен к победе любой ценой, считается только со своим мнением»

19. Каковы действия работника сервиса с подобным потребителем: «видит в менеджере, прежде всего человека, который может принести ему пользу. Потребитель настроен конструктивно, заинтересован, решителен, уверен в себе, ориентирован на приобретение товара или услуги. В процессе взаимодействия с менеджером он задает вопросы о компании, продукте, услуге, проявляет умение слушать».

20. Спрос на туристские и гостиничные услуги подвержен сезонным колебаниям. Предложите, каким образом снизить этот фактор в центрах загородного отдыха г. Волгодонска.

21. Клиент гостиницы выразил недовольство предоставленным номером, так как, по его мнению, он не соответствует требованиям к категории номера. Согласно договору клиент был размещен в номер класса «апартамент», однако площадь его составляет 30 м², отсутствует электрическая плита для приготовления пищи. Прав ли клиент?

22. Какими ресурсами, позволяющими развивать сервисную сферу, обладает Ростовская область

23. Объясните выражение В. Даля «Услуга, что хлеб-соль: дело взаимное».

24. Выберите конкретные предприятия сферы сервиса реально существующие на рынке услуг г. Волгодонска. Предложите мероприятия, которые могут позволить повысить качество предоставляемых услуг.

25. Сформулируйте правила, которым следует придерживаться при работе с жалобами потребителей.

Критерии оценки:

«5» (отлично): выполнены все задания практической работы, студент четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

«4» (хорошо): выполнены все задания практической работы; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«3» (удовлетворительно): выполнены все задания практической работы с замечаниями; студент ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

«2» (не зачтено): студент не выполнил или выполнил неправильно задания практической работы; студент ответил контрольные вопросы с ошибками или не ответил на контрольные вопросы.

Отчет рассматривается как критерий оценки только при выполнении студентом практической работы. Студент не допускается к защите практической работы без ее выполнения.

2.3 Типовые экзаменационные материалы

Пример экзаменационного задания по дисциплине «Сервисная деятельность»



Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Факультет Технологии и менеджмент

Кафедра Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины

Дисциплина Сервисная деятельность

Б И Л Е Т № 1

на 201_/201_ учебный год

1. Сервис, как особый вид деятельности
2. Культура сервиса и этические основы сервисной деятельности.
3. Практическое задание.

Зав.кафедрой _____

(подпись)

(Ф.И.О.)

В.И. Кузнецов

(дата)

Методика формирования оценки и критерии оценивания промежуточной аттестации (экзамен): максимальное количество баллов при полном раскрытии вопросов и верном решении практической задачи билета:

- 1 теоретический вопрос (1 уровень) -10 баллов;
- 2 теоретический вопрос (2 уровень) -15 баллов;
- 3 практическая задача (3 уровень) -25 баллов;

Итого: экзамен – 50 баллов.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Сервисная деятельность» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Сервисная деятельность»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
ОПК-2	ОПК-2.1 Знает основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности, а также содержание основных процессов организации сервиса на предприятии, психологические особенности потребителя в	Не предусмотрен на заочной форме обучения	Вопросы к экзамену №1-50	ОПК 2.2 Умеет определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности, умеет оценивать содержание основных психологических особенностей потребителя, его требований при организации сервисной деятельности, использовать способы и механизмы выявления потребностей	Не предусмотрен на заочной форме обучения	Вопросы к УО, Д, С. Практическое задание № 1-25	ОПК 2.3 Владеет методами контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности, владеет навыками работы в контактной зоне, опытом оценки основных психологических особенностей потребителя в процессе	Не предусмотрен на заочной форме обучения	Вопросы к практической работе № 1-25 задания к практическим занятиям 1,2,3,4,5,6

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
	процессе сервисной деятельности			потребителя в процессе сервисной деятельности			взаимодействия в условиях контактной зоны		

Примечание

* берется из РПД

** сдача практических работ, защита курсового проекта, РГР и т.д.