



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
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)



УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора
Н.М. Сидоркина
«22» апреля 2024 г.

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

по дисциплине

«Сервисология»

для обучающихся по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

профиль «Сервис транспортных средств»

2024 года набора

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Сервисология»

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки (специальности)
43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) направленность Социально-культурный сервис (приказ Минобрнауки России от 20.10.2015 г. № 1169).

Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от «22» 04 2024 г

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Профессор


_____ В.И. Кузнецов
подпись

И.о. зав. кафедрой


_____ А.А. Морозова
подпись

Согласовано:

" " 

подпись

« - »



подпись

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

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

Протокол заседания кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» от «__» _____ 20__ г.

№ _____

Заведующий кафедрой «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

_____ И.О.Ф.

«__» _____ 20__ г.

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

Протокол заседания кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» от «__» _____ 20__ г.

№ _____

Заведующий кафедрой «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

_____ И.О.Ф.

«__» _____ 20__ г.

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

Протокол заседания кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» от «__» _____ 20__ г.

№ _____

Заведующий кафедрой «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

_____ И.О.Ф.

«__» _____ 20__ г.

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

Протокол заседания кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» от «__» _____ 20__ г.

№ _____

Заведующий кафедрой «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

_____ И.О.Ф.

«__» _____ 20__ г.

Содержание

	С
1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	3
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	3
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	9
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	11
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13

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), тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

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

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

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

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 и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня компетенции)	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	Показатели оценивания компетенций ⁴
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Знает основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода; применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи	методы и способы поиска и анализа нужной информации	Лекц. Практ. Занятия СР	1.1 1.2 2.1 2.2 2.3 3.1 3.2 3.3 4.1 4.2 4.3 4.4 4.5 5.1 5.2 5.3	УО Т	Ответы на контрольные вопросы; посещаемость занятий; познавательная активность на занятиях; выполнение индивидуального задания для СРС; умение делать выводы.

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 лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

	<p>УК-1.2. Умеет применять в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами</p>	<p>анализировать полученную информацию, принимать обоснованные решения</p>	<p>Лекц. Практ. Занятия (решение типовых задач) СР</p>	<p>5.4 5.5 5.6 5.7 5.8 6.1 6.2 6.3 6.4 6.5 6.6</p>	<p>индивидуальное задание для СРС</p>	
	<p>УК-1.3. Владеет навыками поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач</p>	<p>навыками системного анализа информации</p>	<p>Лекц. Практ. занятия (решение типовых задач) СР</p>		<p>УО Т индивидуальное задание для СРС</p>	

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 «Сервисология» 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).

Для заочной формы обучения текущая аттестация не предусмотрена.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Сервисология» 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)						Промежуточная аттестация (50 баллов)	Итоговое количество баллов по результатам экзамена		
Блок 1			Блок 2						
Лекционные занятия (X ₁)	Практические занятия (Y ₁)	Лабораторные занятия (Z ₁)	Лекционные занятия (X ₂)	Практические занятия (Y ₂)	Лабораторные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетворительно, 41-60 – удовлетворительно, 61-80 – хорошо, 81-100 – отлично.		
5	15	-	5	25	-				
Сумма баллов за 1 блок = 20			Сумма баллов за 2 блок = 30						

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются 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>		
Выполнение практических работ в виде проведения исследования, оформления отчета	15	25

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.

Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам	5	5
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
<p>Экзамен по дисциплине «Сервисология» проводится в письменной форме в виде ответов на вопросы для промежуточной аттестации. Задание для зачета 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.</p>		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

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

Оценка «отлично» выставляется на экзамене обучающимся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом;
- 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, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Оценка «хорошо» выставляется на экзамене обучающимся, если:

- обучающийся знает основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал частично правильные ответы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется на экзамене обучающимся, если:

- обучающийся частично обладает основными положениями дисциплины в соответствии с заданием;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал частично правильные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» ставится на экзамене обучающийся, 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 ориентируется в практической ситуации;
- имеются существенные пробелы в знании основного материала по программе курса;

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

- имеются систематические пропуски обучающийся лекционных и практических занятий по неуважительным причинам;

- во время текущего контроля обучающийся набрал недостаточные для допуска к экзамену (экзамену) баллы;

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 «Сервисология» осуществляется по регламенту промежуточной аттестации.

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.

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 «Сервисология» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная текущая 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

2.1.1 Вопросы устного опроса (УО) для оценивания результатов обучения в виде знаний и умений:

Устный опрос,

Практические задания:

- Доклады (презентация)

Перечень вопросов для устного опроса и тем для подготовки докладов, определен содержанием в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Примерные темы для подготовки докладов (презентация)

1. Понятие потребностей в современной науке.
2. Потребности и их роль в сфере услуг.
3. Отечественная философская мысль о природе человеческих потребностей.
4. Проблема потребностей и ее значение в человекознании.
5. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека
6. Проблемы многообразия потребностей человека в структуре современного сервиса
7. Потребность в межличностных отношениях и ее роль в самопознании личности человека
8. Потребность в рефлексии, познании и самопознании
9. Потребность в общении и ее роль в самопознании личности человека.
10. Нравственность – объективная потребность.
11. Потребности человека и их роль в самопознании личности: этнические потребности.
12. Потребности и их роль в сфере услуг.
13. Деятельность, как процесс удовлетворения потребностей.
14. Труд как средство удовлетворения потребностей человека.
15. Потребность и мотивация достижения.
16. Потребность в новых впечатлениях
17. Роль теории производства и потребления в системе потребностей человека.
18. Качество услуг: потребность и ожидания потребителей
19. Потребность в образовании и совершенствовании
20. Удовлетворение потребностей сферой сервиса.
21. Потребность в новых информационных технологиях.
22. Личностные и общественно значимые потребности.
23. Потребность в творчестве. Духовно-практическая деятельность человека.
24. Потребность в активном отдыхе.
25. Регулирующее влияние потребностей на деятельность и поведение человека.
26. Моральное сознание, как потребность общественного развития людей и их взаимоотношений.
27. Классификация потребностей в философии
28. Проблема потребностей у мыслителей античности.
29. Взгляды на потребности в Средние века и эпоху Возрождения.
30. Человек и потребности в Новое время.
31. Концепции человека и его потребностей в философии XIX века.
32. Основные подходы к проблеме человека и его потребностей у мыслителей XX в.
33. Сфера услуг: структура и роль в современном обществе
34. Основные факторы развития сферы услуг в России.
35. Особенности развития сферы услуг в постсоветских странах
36. Современный сервис: проблемы и тенденции развития
37. Социокультурные услуги и их роль в обеспеченности современного качества жизни
38. Россия на мировом рынке услуг: проблемы и перспективы

Критерии оценки контрольной работы:

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, формулы, приводить примеры, делать выводы и анализировать конкретные ситуации.

- качество доклада (четко выстроен; сопровождается иллюстративным материалом; не зачитывается);

- использование демонстрационного материала (автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался);

- качество ответов на вопросы (четко отвечает на вопросы);
- владение научным и специальным аппаратом (владение специальным аппаратом и научной терминологией);
- четкость выводов (выводы четкие и доказаны).

Критерии оценки презентации:

- содержание (работа демонстрирует глубокое понимание описываемых процессов; даны интересные дискуссионные материалы; грамотно используется научная лексика; предложена собственная интерпретация или развитие темы);
- дизайн (логичен и очевиден; подчеркивает содержание; все параметры шрифта хорошо подобраны (текст хорошо читается));
- графика (хорошо подобрана; соответствует содержанию и обогащает его);
- грамотность (нет ошибок: ни грамматических, ни синтаксических).

Шкала оценивания устного опроса (доклада, сообщения, презентации):

Максимальная оценка – 5 баллов.

2.2 Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

База тестовых вопросов:

1. **При каком условии человек становится социальным субъектом?**
 - а) активное взаимодействие с окружающим миром
 - б) пассивное взаимодействие с окружающим миром
 - в) любое взаимодействие с окружающим миром
2. **Какой подход рассматривает проблемы потребностей человека как активного социального субъекта?**
 - а) системный подход
 - б) аксиологический подход
 - в) деятельностный подход
3. **Что, согласно теории Э. Фромма, является условием достижения человеком цели – «быть самим собой»?**
 - а) быть человеком для всех
 - б) быть человеком для себя
 - в) быть человеком для других
4. **Что выступает условием полезности определённой вещи или услуги?**
 - а) полезность для всего человечества
 - б) полезность для конкретного общества, социума
 - г) полезность для человека, её использующего
5. **Что может быть подвержено изменению в ходе приспособления человека к внешней среде?**
 - а) человеческая природа
 - б) условия социальной культуры
 - в) условия взаимодействия человека со средой
6. **Что выступает как важнейшее условие эволюции человека?**
 - а) процесс совершенствования («расширения») сознания
 - б) постепенное изменение условий в ареале существования человека
 - в) адаптируемость человека к изменяющимся условиям внешней среды
7. **Как характеризуются ресурсы для удовлетворения потребностей человека? а)**
 - б) безграничные б) ограниченные
 - в) ситуативные
8. **Что ограничивает человека в выборе средств для удовлетворения своих нужд?**
 - а) возможности
 - б) потребности
 - в) ценностные ориентации

- 9. Кто является главным действующим лицом в обществе с рыночной экономикой?**
- а) индивид
 - б) личность
 - в) потребитель
- 10. Что является предметом изучения сервисологии как науки?**
- а) массовое обслуживание потребителя
 - б) индивидуальное обслуживание потребителя
 - в) способы организации обслуживания потребителя
- 11. Когда появился человек как уникальный биологический вид Homo sapiens?**
- а) более 5 млн. лет назад
 - б) более 2 млн. лет назад
 - в) более 1 млн. лет назад
- 12. Какова природа человека как целостного существа?**
- а) биологическая
 - б) социальная
 - в) биосоциальная
- 13. Как характеризует Э. Фромм природу человека?**
- а) цельная
 - б) двойственная
 - в) множественная
- 14. Как называется целостность врождённых и приобретённых свойств человека, придающих ему уникальность?**
- а) личность
 - б) индивид
 - в) индивидуальность
- 15. Как характеризуют восприятие внешней среды, для которой свойственно воссоздание новых элементов посредством спонтанной активности человека?**
- а) репродуктивное
 - б) созидательное
 - в) динамическое
- 16. Как называется процесс, в ходе которого индивид приобретает те или иные личностные качества с целью сохранения культурного опыта, способствующего воспроизводству общества?**
- а) социализация
 - б) воспитание
 - в) образование
- 17. Что является результатом удовлетворения первичных (инстинктивных) потребностей человека?**
- а) счастье
 - б) душевное здоровье
 - в) жизнь
- 18. Какие потребности не отражают специфику человеческой природы?**
- а) витальные
 - б) социальные
 - в) духовные
- 19. Что является характерной чертой общечеловеческих ценностей?**
- а) ориентированность на воспроизводство давно сложившихся целей и норм жизни
 - б) ориентированность на инновации и прогресс в достижении рациональных целей
 - в) в равной мере ориентированность на воспроизводство давно сложившихся целей и норм жизни, на инновации
- 20. Что относят к интеракционистским ценностям и потребностям?**
- а) благополучие, комфорт, безопасность

- б) общение, взаимодействие с другими людьми
 - в) нормы и образцы поведения, одобряемые в данном обществе
- 21. Что относится к ядру ценностей сферы личности?**
- а) фундаментальные нравственные ценности
 - б) ценностный резерв, в котором интенсивно проявляются ценностные конфликты
 - в) малоподвижные ценности прошлых пластов культуры
- 22. Каким образом происходит взаимодействие ценностей и социального поведения человека в современном мире?**
- а) потребности – интересы – ценности
 - б) интересы – потребности – ценности
 - в) ценность – интерес – потребность
- 23. Как называются неосознанные потребности?**
- а) влечения
 - б) интересы
 - в) ориентации
- 24. Каким образом проявляется степень осознанности и действительности социальных норм в поведении человека?**
- а) человек знает о последствиях своих действий для других людей и признаёт свою ответственность
 - б) человек осознаёт ответственность за свои поступки
 - в) человек догадывается о последствиях своих действий
- 25. Что такое потребность?**
- а) компонент внутреннего мира человека, который представляет собой состояние нужды, недостатка в чем-либо и стимулирует деятельность по восполнению этого недостатка
 - б) характеристика объектов и процессов внешнего мира, имеющих положительное значение для человека
 - в) готовность человека к определённой активности и действиям по отношению к какому-либо объекту
- 26. Какие потребности не относят к числу первичных потребностей?**
- а) потребность в самосохранении
 - б) потребность в самоутверждении
 - в) биогенные потребности
- 27. Кто является автором иерархической теории потребностей?**
- а) Э. Фромм
 - б) А. Маслоу
 - в) К. Маркс
- 28. Как называется переход от общей цели обеспечения жизненного минимума к целям стиля и качества жизни?**
- а) интенсивность удовлетворения потребностей
 - б) уровень актуального развития личности
 - в) эволюция структуры потребностей
- 29. Что относится к потребностям высшего уровня согласно теории А. Маслоу**
- а) личное достоинство
 - б) самореализация
 - в) общение
- 30. Какова главная идея иерархической теории потребностей?**
- а) удовлетворение потребностей низшего порядка позволяет более высоким потребностям мотивировать поведение человека
 - б) на уровне общественной деятельности не существует прямой причинно-следственной связи между потребностью и деятельностью
 - в) человек относится к своим потребностям через отношение к другим людям

2.2 Типовые экзаменационные материалы

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

2.2.1 Перечень примерных вопросов к экзамену:

1. Место сервисологии в системе современного научного знания.
2. Основные понятия сервисологии: потребность, деятельность, услуга, сервис
3. Понятие потребностей в современной науке. Функции потребностей
4. Основные понятия теории потребностей: желание, нужда, мотив, интерес
5. Виды потребностей и их классификация
6. Сущность классификации потребностей А. Маслоу.
7. Классификация потребностей по Г. Мюррею
8. Человек и его потребности в первобытном обществе.
9. Проблема потребностей у мыслителей античности.
10. Взгляды на потребности в Средние века и эпоху Возрождения.
11. Человек и потребности в Новое время.
12. Концепции человека и его потребностей в философии XIX века.
13. Философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущности человека.
14. Концепции потребностей в философии: биологические и социальные потребности.
15. Концепции потребностей в философии: материальные и духовные потребности.
16. Концепции потребностей в философии: индивидуальные и общественные потребности.
17. Психологические подходы к концепции потребностей (соотношение понятий индивид, личность, человек в решении проблемы потребностей).
18. Понятие и сущность направленности личности, и ее роль в формировании потребностей человека.
19. Роль природной и социальной среды в формировании потребностей человека
20. Духовность и культура. Потребности и регулятивная роль культуры в духовной жизни общества.
21. Потребности и способности. Формирование способностей – объективная предпосылка удовлетворения потребностей.
22. Потребности и система ценностей. Динамика системы ценностей в современном обществе
23. Потребность в общении и межличностных отношениях, их роль в сервисологии.
24. Моральное сознание как потребность общественного развития людей и их взаимоотношений.
25. Потребность в образовании и процесс самореализации человека. Формирование потребности человека в непрерывном образовании.
26. Потребность в познании и самопознании, их роль в сервисологии
27. Творчество как потребность. Становление творческих потребностей человека, их роль в сервисологии.
28. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
29. Потребность и культура обслуживания.
30. Качество услуг: потребность и ожидания потребителей
31. Учет природных и социальных факторов в структуре обслуживания человека.
32. Роль системы оценки уровня предоставления услуг в сервисологии
33. Потребление и производство: взгляд на потребности человека с точки зрения экономики.

34. Влияние спроса на динамику потребностей
35. Индивидуально-личностные характеристики человека и его поведения как потребителя.
36. Типология потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента.
37. Внешние и внутренние факторы, влияющие на поведение потребителя
38. Роль рекламы в формировании потребностей.
39. Соотношение понятий «потребность», «мотив» и «мотивация».
40. Потребностно-мотивационная сфера личности.
41. Теория приобретённых потребностей Мак-Клелланда.
42. Теория двух факторов Герцберга.
43. Теория ожиданий Врума.
44. Модель Портера-Лаулера.
45. Потребность человека в деятельности. Мотивация деятельности
46. Труд, как средство удовлетворения потребностей человека.
47. Рекреационные потребности. Удовлетворение рекреационных потребностей
48. Туристский сервис: факторы, влияющие на выбор вида отдыха
49. Потребности в новых информационных технологиях
50. Фундаментальные потребности человека (потребность в пище, жилище и т.п.), и их роль в сервисологии

Пример экзаменационного задания по дисциплине «Сервисология»



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ 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)

Б И Л Е Т № 1
на 20_/20_ учебный год

1. Место сервисологии в системе современного научного знания.
2. Фундаментальные потребности человека (потребность в пище, жилище и т.п.), и их роль в сервисологии
3. Практическое задание

Зав.кафедрой _____

(подпись)

В.И.Кузнецов

(Ф.И.О.)

_____ (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 практическое задание (3 уровень) - 25 баллов;

Итого: экзамен – 50 баллов.

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

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

Компет енция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуто чный контроль		текущий контроль	промежуто чный контроль		текущий контроль	промежуто чный контроль
УК-1	Знает основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода; применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи.	Тестовые вопросы. Устный опрос.	Вопросы к экзамену: №№1, 13-19, 28-30. №№.32-38	Умеет применять в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами	Тестовые вопросы. Индивидуальное задание для СРС.	Вопросы к экзамену: №№ 2-12, 24- №№39- 42, 27.	Владеет навыками поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач	Тестовые вопросы. Индивидуальное задание для СРС.	Вопросы к экзамену: №№20-23; 31. №№ 2-12, 24-27; Индивидуальное задание для СРС.

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.			потребностей потребителя в процессе сервисной деятельности.			сервисной деятельности.		

Примечание

* берется из РПД

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

Карта тестовых заданий

Компетенция УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

Индикатор УК-1.3 Разрабатывает навыки поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач

Дисциплина Сервисология

Описание теста:

1. Тест состоит из 70 заданий, которые проверяют уровень освоения компетенций обучающегося. При тестировании каждому обучающемуся предлагается 30 тестовых заданий по 15 открытого и закрытого типов разных уровней сложности.

2. За правильный ответ тестового задания обучающийся получает 1 условный балл, за неправильный ответ – 0 баллов. По окончании тестирования, система автоматически определяет «заработанный итоговый балл» по тесту, согласно критериям оценки

3 Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет – 100 баллов.

4. Тест успешно пройден, если обучающийся правильно ответил на 70% тестовых заданий (61 балл).

5. На прохождение тестирования, включая организационный момент, обучающимся отводится не более 45 минут. На каждое тестовое задание в среднем по 1,5 минуты.

6. Обучающемуся предоставляется одна попытка для прохождения компьютерного тестирования.

Кодификатором теста по дисциплине является раздел рабочей программы «4. Структура и содержание дисциплины (модуля)»

Комплект тестовых заданий

Задания закрытого типа

Задания альтернативного выбора

*Выберите **один** правильный ответ*

Простые (1 уровень)

1. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней

а) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении)

б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности

в) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении

2. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

а) предоставление информации клиенту

б) определенный способ предоставления услуг заказчику

в) оказание услуги клиенту

3. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

а) частными

- б) смешанными
- в) государственными**

4. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- а) бесконтактным**
- б) бесплатным
- в) формальным

5. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

- а) расчет при выезде
- б) прием и размещение
- в) бронирование номеров**

6. В чем заключается неосязаемость услуги:

- а) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- б) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения**
- в) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

Средне –сложные (2 уровень)

7. Отличительными особенностями услуг являются:

- а) неосязаемость услуг**
- б) незабываемость услуг
- в) неразрывность производства и потребления услуги

8. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

- а) это отчужденный от производителя результат труда
- б) фактически производство совмещено с потреблением**
- в) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа

9. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания — это:

- а) поиск понимания
- б) призыв к совести
- в) жалоба**

10. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

- а) научно-исследовательские услуги**
- б) жилищно-коммунальные услуги
- в) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги

11. Услуга обладает следующими качествами:

- а) способность к хранению и транспортировке
- б) неизменностью качества
- в) неотделимость от своего источника**

12. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:

- а) качество
- б) услуга**
- в) специалист

13. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- а) престиж
- б) комфорт
- в) референтные группы**

14. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- а) индивидуальное обслуживание
- б) самообслуживание**
- в) фирменное обслуживание

15. Характеристика товаров:

- а) производство и потребление осуществляются одновременно
- б) потребитель участвует в производственном процессе
- в) передача собственности**

16. Интеллектуальные потребности — это потребности в:

- а) пище
- б) образовании**
- в) самовыражении

17. Франчайзинг — это:

- а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества
- б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли**
- в) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании

18. Контактная зона — это:

- а) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы**
- б) любое место, где производится услуга
- в) место, где услуга может храниться

19. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- а) потребительская (пользовательская)
- б) материально-преобразовательная**
- в) исследовательская

20. Качество услуг тесно переплетается:

- а) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания**
- б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции
- в) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия

21. Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:

- а) профессионализм
- б) специалист
- в) деятельность**

22. Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:

- а) потребность**
- б) профессионализм
- в) качество

Сложные (3 уровень)

23. Форма концентрации производства, предполагающая объединение функционально и технологически разнородных предприятий, которые принадлежат к близким, родственным отраслям:

- а) горизонтальная интеграция
- б) вертикальная интеграция
- в) диверсификация**

24. Определите, какой из видов сервиса относится к видам сервиса по удовлетворению тех или иных потребностей:

- а) послегарантийный сервис
- б) базовый сервис**
- в) предпродажный сервис

25. Описание набора выгод, решений и ценности услуги, которые предполагается предоставить потребителям:

- а) планирование услуги
- б) процесс покупки услуги
- в) концепция обслуживания**

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

26 Установите соответствие:
(1Б, 2А)

- 1 Внутреннее состояние психологического или функционального ощущения недостаточности чего-либо.
- 2 Побудительная причина деятельности человека по

удовлетворению потребностей.

- А) Мотив
Б) Нужда

27 Установите соответствие:

(1В, 2А)

1 Проявление социальных потребностей, как осознанное выражение отношений человека или социальной группы к своим потребностям и условиям их удовлетворения.

- А) Желание
Б) Мотив
В) Интерес

2 Потребность, принявшая конкретную форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида и историческими, географическими и другими факторами страны или региона.

Средне-сложные (2 уровень)

28 Установите соответствие:

их досуга

(1Б, 2А)

- 1 Бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, едой и пищей, а также организацию
- 2 Бизнес, направленный на обеспечение транспортными средствами людей, едущих куда-либо по делам или для развлечения и отдыха

- А) индустрия туризма и путешествий
Б) индустрия гостеприимства

29 Установите соответствие:

(1А, 2В)

1 Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей человека

2 Абстрактная, теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности. Она включает правила обслуживания населения, стандарты качества, технологию оказания услуги

- А) услуга
Б) сервис
В) идеальная услуга

30 Установите соответствие:

(1Б, 2Г)

1 Внешнее выражение потребности, которая осознана человеком.

2 Обедненная, упрощенная потребность, имеющая чисто объективный неотлагательный и повелительный характер.

А) деятельность

Б) желание

В) потребность

Г)

нужда

31 Установите соответствие:

(1Г, 2Б)

1 Совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека.

2 Восстановление потребительских свойств товара, создание по заказу нового изделия, перемещение, создание условий потребления, обеспечение или поддержание здоровья, духовное или физическое развитие личности, профессионального мастерства.

А) Потребитель услуги

Б) Результат услуги

В) Исполнитель услуги

Г) Полезный эффект от услуги

32 Установите соответствие:

(1А, 2В)

1 Услуги, направленные на удовлетворение материальных потребностей, продолжение процесса производства в сфере обращения, транспортировки, хранения продукта, а также услуги торговли, общественного питания, транспорта и связи, бытового и коммунального хозяйства

2 Услуги, не получающие предметно-осозательную форму. Это услуги, действия которых направлены непосредственно на человека, окружающие его условия.

А) Материальные услуги

Б) Творческие услуги

В) Нематериальные услуги

33 Установите соответствие:

(1А, 2В)

1 Виды услуг оказываются по строго установленным правилам.

2 Услуги могут формироваться и изменяться по индивидуальным требованиям потребителя.

А) Стандартные услуги

Б) Коллективные услуги.

В) Творческие услуги.

34 Установите соответствие:

(1Г, 2В, 3Б, 4Д)

- | | |
|---|-----------------------------|
| 1 Услуга производится с целью получения прибыли и другой коммерческой выгоды. | А) Негосударственные услуги |
| 2 Услуги не нацелены на прибыльность | Б) Государственные услуги |
| 3 Услуги в принципе не могут быть оказаны никем, кроме государства. | В) Некоммерческие услуги |
| 4 Услуги, всегда оказываются целым коллективам людей | Г) Коммерческие услуги |
| | Д) Коллективные услуги |

Сложные (3 уровень)

35 Установите соответствие:
(1В, 2Г, 3А, 4Б)

- 1 Инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования
- 2 Банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные
- 3 Торговля, транспорт, связь
- 4 Массовые услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением

- А) Распределительные
- Б) Потребительские
- В) Производственные
- Г) Профессиональные
- Д) Общественные

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

36 «Рассеянное качество» как свойство рынка услуг влечет за собой издержки для _____ (**производителя, производитель**)

37 Особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей потребителя путем оказания услуг отдельным людям, социальным группам и организациям. _____ (**сервис**)

38 Наука о человеке как социально-природном существе, его месте в обществе, природе, индивидуальных потребностях и психофизических возможностях _____ (**сервисология**)

39 Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей человека _____ (услуга)

40 Вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг _____ (сервисная деятельность, сервисная)

41 Услуги, удовлетворяющие духовные, интеллектуальные потребности людей и поддерживающие их нормальную жизнедеятельность. Эти услуги обеспечивают поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства _____ (социально-культурные услуги, социально-культурные)

42 Система трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют производители сервисного продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляя ему предусмотренные блага и удобства _____ (обслуживание)

Средне-сложные (2 уровень)

43 Система ценностей сервиса как практической и теоретической деятельности; исходных положений, относительно которых выстраивается исследование и планируется практическая деятельность _____ (аксиология сервиса)

44 Бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, едой и пищей, а также организацию их досуга _____ (индустрия гостеприимства)

45 Бизнес, направленный на обеспечение транспортными средствами людей, едущих куда-либо по делам или для развлечения и отдыха _____ (индустрия туризма и путешествий)

46 Предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю _____ (исполнитель услуги)

47 Абстрактная, теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности. Она включает правила обслуживания населения, стандарты качества, технологию оказания услуги _____ (идеальная услуга)

48 Хронологически ориентированный процесс генезиса, развития и трансформации видов и способов удовлетворения повседневных потребностей индивидов, социальных групп и общества в целом. Генезис любой из хозяйственных отраслей определяется

мировоззренческой парадигмой _____ (**история сервиса**)

49 Комплекс знаний, вероисповедание, искусство, право, мораль, обычаи и другие элементы, приобретаемые человеком как членом общества _____ (**культура**)

50 Система ценностей и убеждений, поддерживаемых предприятием сферы обслуживания, реализующая идею, что его главной целью является оказание потребителю качественных услуг _____ (**культура обслуживания**)

51 Услуги, удовлетворяющие материальные потребности людей. Эти услуги обеспечивают восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам потребителей, также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления _____ (**материальные услуги, материальные**)

52 Управляемый социальный процесс, посредством которого индивидуумы и группы людей приобретают то, в чем нуждаются и что хотят получить, обмениваясь с другими созданными продуктами и ценностями _____ (**маркетинг**)

53 Система общетеоретических представлений, познавательных принципов, положенных в исследование сущности, закономерностей эволюции, а также места сервиса в общественном производстве, социальной структуре и культурной практике современного общества _____ (**методология и методика анализа сервиса**)

54 Одна из основных черт сферы услуг, благодаря которой их невозможно попробовать на вкус, на ощупь, их не увидишь и не услышишь вплоть до момента их продажи. _____ (**неосвязаемость услуг**)

55 Движущая сила, активизирующая поведение и формирующая цель и направление для этого поведения _____ (**мотивация**)

56 Одна из основных черт услуг, благодаря которой их качество в значительной степени зависит от того, кто их оказывает, когда и каким именно образом _____ (**непостоянство, непостоянство качества**)

57 Обедненная, упрощенная потребность, имеющая чисто объективный, неотлагательный и повелительный характер. Например, потребность в пище, одежде, жилье, когда человек нуждается в них _____ (**нужда**)

58 Деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги _____ (**предоставление услуги, предоставление услуг**)

59 Обслуживание, основанное на ритуалах и ценностных установках, существующих в обществе, имеющее личностную направленность и осуществляемое зависимыми категориями населения на основе полового и возрастного разделения труда, выполняющее функцию установления социальных связей _____ (**протосервис**)

60 Совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека _____ (**полезный эффект от услуги, полезные эффект**)

61 Гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд _____ (**потребитель услуги**)

62 Конкретные материальные действия, направленные на удовлетворение потребностей потребителя. Эти услуги индивидуализированы по исполнителям, потребителям, конкретным условиям их оказания _____ (**реальная услуга**)

63 Состояние человека, возникающее в результате противоречия между имеющимся и необходимым и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия _____ (**потребность**)

64 Восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств товара, создание по заказу нового изделия, перемещение, создание условий потребления, обеспечение или поддержание здоровья, духовное или физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства _____ (**результат услуги, результат**)

65 Совокупность экономических отношений между субъектами рынка, к которым относятся производители и потребители, по поводу движения товаров и денег, которые основываются на взаимном согласии, эквивалентности и конкуренции _____ (**рынок**)

66 Совокупность экономических отношений между субъектами рынка по поводу движения услуг и денег _____ (**рынок услуг**)

Сложные (3 уровень)

67 Концепция, получившая научное развитие у ряда исследователей под названием сервисная фабрика, распространяется помимо сектора услуг на любую бизнесдеятельность, а применение соответствующих принципов и приемов работы рассматривается как обусловленная конкуренцией необходимость, которую часто называют _____ (**сервисным императивом, сервисный императив**)

68 Организация, формы и методы индивидуального обслуживания человека
 _____ (предмет сервисологии)

69 Человек с определенными потребностями, интересами, ценностными ориентациями, запросами, психологическим своеобразием и жизненным стилем
 _____ (объект изучения сервисологии)

70 Предметы, которые служат средством удовлетворения какой-либо естественной потребности в условиях той или иной культуры _____ (объекты культурных потребностей)

Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

Компетенция	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач			
Индикатор	УК-1.3 Разрабатывает навыки поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач			
Дисциплина	Технология приборостроения			
Уровень освоения	Тестовые задания			Итого
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативный выбор	Установление соответствия/последовательности	На дополнение	
1.1.1 (20%)	5	2	7	14
1.1.2 (70%)	17	7	24	48
1.1.3 (10%)	3	1	4	8
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.	70 шт.

Карта учета тестовых заданий (вариант 2)

Компетенция	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач			
Индикатор	УК-1.3 Разрабатывает навыки поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач			
Дисциплина	Технология приборостроения			
Уровень освоения	Тестовые задания			Итого
	Закрытого типа		Открытого типа	
	Альтернативного выбора	Установление соответствия/Установлен ие последовательности	На дополнение	
1.1.1	1. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти	26 Установите соответствие: (1Б, 2А) 1 Внутреннее состояние	36 «Рассеянное качество» как свойство рынка услуг влечет за собой издержки для _____	

	<p>ступеней физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении)</p> <p>б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности</p> <p>в) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении</p> <p>2. Под методом или формой обслуживания следует понимать:</p> <p>а) предоставление информации клиенту</p> <p>б) определенный способ предоставления услуг заказчику</p> <p>в) оказание услуги клиенту</p> <p>3. Услуги по регистрации транспортных средств являются:</p> <p>а) частными</p> <p>б) смешанными</p> <p>в) государственными</p> <p>4. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:</p> <p>а) бесконтактным</p> <p>б) бесплатным</p> <p>в) формальным</p> <p>5. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:</p> <p>а) расчет при выезде</p>	<p>психологического или функционального ощущения недостаточности чего-либо.</p> <p>2 Побудительная причина деятельности человека по удовлетворению потребностей.</p> <p>А) Мотив</p> <p>Б) Нужда</p> <p>27 Установите соответствие: (1В, 2А)</p> <p>1 Проявление социальных потребностей, как осознанное выражение отношений человека или социальной группы к своим потребностям и условиям их удовлетворения.</p> <p>2 Потребность, принявшая конкретную форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида и историческими, географическими и другими факторами страны или региона.</p> <p>А) Желание</p> <p>Б) Мотив</p> <p>В) Интерес</p>	<p>(производителя, производитель)</p> <p>37 Особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей потребителя путем оказания услуг отдельным людям, социальным группам и организациям. _____ (сервис)</p> <p>38 Наука о человеке как социально-природном существе, его месте в обществе, природе, индивидуальных потребностях и психофизических возможностях _____ (сервисология)</p> <p>39 Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей человека _____ (услуга)</p> <p>40 Вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг _____ (сервисная деятельность, сервисная)</p> <p>41 Услуги, удовлетворяющие духовные, интеллектуальные потребности людей и поддерживающие их нормальную жизнедеятельность. Эти услуги обеспечивают поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства _____ (социально-культурные услуги, социально-культурные)</p> <p>42 Система трудовых операций, полезных действий, различных усилий, которые осуществляют производители сервисного продукта по отношению к потребителю, удовлетворяя его запросы и предоставляя ему предусмотренные блага и удобства _____</p>
--	---	---	---

	б) прием и размещение в) бронирование номеров		(обслуживание)
1.1.2	<p>6. В чем заключается неосвязаемость услуги:</p> <p>а) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит</p> <p>б) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения</p> <p>в) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса</p> <p>7. Отличительными особенностями услуг являются:</p> <p>а) неосвязаемость услуг</p> <p>б) незабываемость услуг</p> <p>в) неразрывность производства и потребления услуги</p> <p>8. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:</p> <p>а) это отчужденный от производителя результат труда</p> <p>б) фактически производство совмещено с потреблением</p> <p>в) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа</p> <p>9. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания — это:</p> <p>а) поиск понимания</p> <p>б) призыв к совести</p> <p>в) жалоба</p> <p>10. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:</p> <p>а) научно-исследовательские услуги</p> <p>б) жилищно-коммунальные услуги</p>	<p>28 Установите соответствие: (1Б, 2А)</p> <p>1 Бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, едой и пищей, а также организацию их досуга</p> <p>А) индустрия туризма и путешествий</p> <p>Б) индустрия гостеприимства</p> <p>2 Бизнес, направленный на обеспечение транспортными средствами людей, едущих куда-либо по делам или для развлечения и отдыха</p> <p>29 Установите соответствие: (1А, 2В)</p> <p>1 Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей человека</p> <p>2 Абстрактная, теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности. Она включает правила обслуживания населения, стандарты качества, технологию оказания услуги</p> <p>А) услуга</p> <p>Б) сервис</p> <p>В) идеальная услуга</p> <p>30 Установите соответствие: (1Б, 2Г)</p> <p>1 Внешнее выражение потребности, которая</p>	<p>43 Система ценностей сервиса как практической и теоретической деятельности; исходных положений, относительно которых выстраивается исследование и планируется практическая деятельность _____ (аксиология сервиса)</p> <p>44 Бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, едой и пищей, а также организацию их досуга _____ (индустрия гостеприимства)</p> <p>45 Бизнес, направленный на обеспечение транспортными средствами людей, едущих куда-либо по делам или для развлечения и отдыха _____ (индустрия туризма и путешествий)</p> <p>46 Предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю _____ (исполнитель услуги)</p> <p>47 Абстрактная, теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности. Она включает правила обслуживания населения, стандарты качества, технологию оказания услуги _____ (идеальная услуга)</p> <p>48 Хронологически ориентированный процесс генезиса, развития и трансформации видов и способов удовлетворения повседневных потребностей индивидов, социальных групп и общества в целом. Генезис любой из хозяйственных отраслей определяется мировоззренческой парадигмой _____ (история сервиса)</p>

	<p>в) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги</p> <p>11. Услуга обладает следующими качествами:</p> <p>а) способность к хранению и транспортировке</p> <p>б) неизменностью качества</p> <p>в) неотделимость от своего источника</p> <p>12. Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:</p> <p>а) качество</p> <p>б) услуга</p> <p>в) специалист</p> <p>13. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:</p> <p>а) престиж</p> <p>б) комфорт</p> <p>в) референтные группы</p> <p>14. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:</p> <p>а) индивидуальное обслуживание</p> <p>б) самообслуживание</p> <p>в) фирменное обслуживание</p> <p>15. Характеристика товаров:</p> <p>а) производство и потребление осуществляются одновременно</p> <p>б) потребитель участвует в производственном процессе</p> <p>в) передача собственности</p> <p>16. Интеллектуальные потребности — это потребности в:</p> <p>а) пище</p> <p>б) образовании</p> <p>в) самовыражении</p> <p>17. Франчайзинг — это:</p> <p>а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества</p> <p>б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою</p>	<p>осознана человеком.</p> <p>2 Обедненная, упрощенная потребность, имеющая чисто объективный неотлагательный и повелительный характер.</p> <p>А) деятельность</p> <p>Б) желание</p> <p>В) потребность</p> <p>Г) нужда</p> <p>31 Установите соответствие: (1Г, 2Б)</p> <p>1 Совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека.</p> <p>2 Восстановление потребительских свойств товара, создание по заказу нового изделия, перемещение, создание условий потребления, обеспечение или поддержание здоровья, духовное или физическое развитие личности, профессионального мастерства.</p> <p>А) Потребитель услуги</p> <p>Б) Результат услуги</p> <p>В) Исполнитель услуги</p> <p>Г) Полезный эффект от услуги</p> <p>32 Установите соответствие: (1А, 2В)</p> <p>1 Услуги, направленные на удовлетворение материальных потребностей, продолжение процесса производства в сфере обращения, транспортировки, хранения продукта, а также услуги торговли, общественного питания, транспорта и связи, бытового и коммунального хозяйства</p> <p>2 Услуги, не получающие предметно-осязательную форму. Это услуги, действия которых направлены</p>	<p>49 Комплекс знаний, вероисповедание, искусство, право, мораль, обычаи и другие элементы, приобретаемые человеком как членом общества _____ (культура)</p> <p>50 Система ценностей и убеждений, поддерживаемых предприятием сферы обслуживания, реализующая идею, что его главной целью является оказание потребителю качественных услуг _____ (культура обслуживания)</p> <p>51 Услуги, удовлетворяющие материальные потребности людей. Эти услуги обеспечивают восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий или изготовление новых изделий по заказам потребителей, также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления _____ (материальные услуги, материальные)</p> <p>52 Управляемый социальный процесс, посредством которого индивидуумы и группы людей приобретают то, в чем нуждаются и что хотят получить, обмениваясь с другими созданными продуктами и ценностями _____ (маркетинг)</p> <p>53 Система общетеоретических представлений, познавательных принципов, положенных в исследование сущности, закономерностей эволюции, а также места сервиса в общественном производстве, социальной структуре и культурной практике современного общества _____ (методология и методика анализа сервиса)</p> <p>54 Одна из основных черт сферы услуг, благодаря которой их невозможно попробовать на</p>
--	---	---	---

	<p>продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли</p> <p>в) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании</p> <p>18. Контактная зона — это:</p> <p>а) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы</p> <p>б) любое место, где производится услуга</p> <p>в) место, где услуга может храниться</p> <p>19. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:</p> <p>а) потребительская (пользовательская)</p> <p>б) материально-преобразовательная</p> <p>в) исследовательская</p> <p>20. Качество услуг тесно переплетается:</p> <p>а) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания</p> <p>б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции</p> <p>в) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия</p> <p>21. Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:</p> <p>а) профессионализм</p> <p>б) специалист</p> <p>в) деятельность</p> <p>22. Одно из ключевых понятий, которое используются при определении сервиса:</p> <p>а) потребность</p> <p>б) профессионализм</p> <p>в) качество</p>	<p>непосредственно на человека, окружающие его условия.</p> <p>А) Материальные услуги Б) Творческие услуги В) Нематериальные услуги</p> <p>33 Установите соответствие: (1А, 2В)</p> <p>1 Виды услуг оказываются по строго установленным правилам.</p> <p>2 Услуги могут формироваться и изменяться по индивидуальным требованиям потребителя.</p> <p>А) Стандартные услуги Б) Коллективные услуги. В) Творческие услуги.</p> <p>34 Установите соответствие: (1Г, 2В, 3Б, 4Д)</p> <p>1 Услуга производится с целью получения прибыли и другой коммерческой выгоды.</p> <p>2 Услуги не нацелены на прибыльность</p> <p>3 Услуги в принципе не могут быть оказаны никем, кроме государства.</p> <p>4 Услуги, всегда оказываются целым коллективам людей</p> <p>А) Негосударственные услуги Б) Государственные услуги В) Некоммерческие услуги Г) Коммерческие услуги Д) Коллективные услуги</p>	<p>вкус, на ощупь, их не увидишь и не услышишь вплоть до момента их продажи.</p> <p>_____ (неосвязаемость услуг)</p> <p>55 Движущая сила, активизирующая поведение и формирующая цель и направление для этого поведения _____ (мотивация)</p> <p>56 Одна из основных черт услуг, благодаря которой их качество в значительной степени зависит от того, кто их оказывает, когда и каким именно образом _____ (непостоянство, непостоянство качества)</p> <p>57 Обедненная, упрощенная потребность, имеющая чисто объективный, неотлагательный и повелительный характер. Например, потребность в пище, одежде, жилье, когда человек нуждается в них _____ (нужда)</p> <p>58 Деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги _____ (предоставление услуги, предоставление услуг)</p> <p>59 Обслуживание, основанное на ритуалах и ценностных установках, существующих в обществе, имеющее личностную направленность и осуществляемое зависимыми категориями населения на основе полового и возрастного разделения труда, выполняющее функцию установления социальных связей _____ (протосервис)</p> <p>60 Совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека _____ (полезный эффект от услуги, полезные эффект)</p>
--	---	--	---

			<p>61 Гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд _____ (потребитель услуги)</p> <p>62 Конкретные материальные действия, направленные на удовлетворение потребностей потребителя. Эти услуги индивидуализированы по исполнителям, потребителям, конкретным условиям их оказания _____ (реальная услуга)</p> <p>63 Состояние человека, возникающее в результате противоречия между имеющимся и необходимым и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия _____ (потребность)</p> <p>64 Восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств товара, создание по заказу нового изделия, перемещение, создание условий потребления, обеспечение или поддержание здоровья, духовное или физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства _____ (результат услуги, результат)</p> <p>65 Совокупность экономических отношений между субъектами рынка, к которым относятся производители и потребители, по поводу движения товаров и денег, которые основываются на взаимном согласии, эквивалентности и конкуренции _____ (рынок)</p> <p>66 Совокупность экономических отношений между субъектами рынка по поводу движения услуг и денег _____ (рынок)</p>
--	--	--	--

			услуг)
1.1.3	<p>23. Форма концентрации производства, предполагающая объединение функционально и технологически разнородных предприятий, которые принадлежат к близким, родственным отраслям:</p> <p>а) горизонтальная интеграция б) вертикальная интеграция в) диверсификация</p> <p>24. Определите, какой из видов сервиса относится к видам сервиса по удовлетворению тех или иных потребностей:</p> <p>а) послегарантийный сервис б) базовый сервис в) предпродажный сервис</p> <p>25. Описание набора выгод, решений и ценности услуги, которые предполагается предоставить потребителям:</p> <p>а) планирование услуги б) процесс покупки услуги в) концепция обслуживания</p>	<p>35 Установите соответствие: (1В, 2Г, 3А, 4Б)</p> <p>1 Инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования 2 Банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные 3 Торговля, транспорт, связь 4 Массовые услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением</p> <p>А) Распределительные Б) Потребительские В) Производственные Г) Профессиональные Д) Общественные</p>	<p>67 Концепция, получившая научное развитие у ряда исследователей под названием сервисная фабрика, распространяется помимо сектора услуг на любую бизнес-деятельность, а применение соответствующих принципов и приемов работы рассматривается как обусловленная конкуренцией необходимость, которую часто называют _____ (сервисным императивом, сервисный императив)</p> <p>68 Организация, формы и методы индивидуального обслуживания человека _____ (предмет сервисологии)</p> <p>69 Человек с определенными потребностями, интересами, ценностными ориентациями, запросами, психологическим своеобразием и жизненным стилем _____ (объект изучения сервисологии)</p> <p>70 Предметы, которые служат средством удовлетворения какой-либо естественной потребности в условиях той или иной культуры _____ (объекты культурных потребностей)</p>
Итого:	25 шт.	10 шт.	35 шт.

Критерии оценивания

Критерии оценивания тестовых заданий

Критерии оценивания: правильное выполнение одного тестового задания оценивается 1 баллом, неправильное – 0 баллов.

Максимальная общая сумма баллов за все правильные ответы составляет наивысший балл – 100 баллов.

	совмещено с потреблением
9	в) жалоба
10	а) научно-исследовательские услуги
11	в) неотделимость от своего источника
12	б) услуга
13	в) референтные группы
14	б) самообслуживание
15	в) передача собственности
16	б) образовании
17	б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли
18	а) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы
19	б) материально-преобразовательная
20	а) со стандартизацией услуг и безопасностью

45	индустрия туризма и путешествий
46	исполнитель услуги
47	идеальная услуга
48	история сервиса
49	культура
50	культура обслуживания
51	материальные услуги, материальные
52	маркетинг
53	методология и методика анализа сервиса
54	неосязаемость услуг
55	мотивация
56	непостоянство, непостоянство качества

	процесса обслуживания
21	в) деятельность
22	а) потребность
23	в) диверсификация
24	б) базовый сервис
25	в) концепция обслуживания
26	1Б, 2А)
27	1В, 2А
28	1Б, 2А
29	1А, 2В
30	1Б, 2Г
31	1Г, 2Б
32	1А, 2В
33	1А, 2В
34	1Г, 2В, 3Б, 4Д
35	1В, 2Г, 3А, 4Б

57	нужда
58	предоставление услуги, предоставление услуг
59	протосервис
60	полезный эффект от услуги, полезные эффект
61	потребитель услуги
62	реальная услуга
63	потребность
64	результат услуги, результат
65	рынок
66	рынок услуг
67	сервисным императивом, сервисный императив
68	предмет сервисологии
69	объект изучения сервисологии
70	объекты культурных потребностей

Демоверсия

Комплект тестовых заданий

Компетенция УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

Индикатор УК-1.3 Разрабатывает навыки поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач

Дисциплина Сервисология

Задания альтернативного выбора

*Выберите **один** правильный ответ*

Простые (1 уровень)

1. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней

- а) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении)**
б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности
в) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении

2. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- а) предоставление информации клиенту
б) определенный способ предоставления услуг заказчику
в) оказание услуги клиенту

Средне –сложные (2 уровень)

3. Отличительными особенностями услуг являются:

- а) неосвязаемость услуг**
б) незабываемость услуг
в) неразрывность производства и потребления услуги

4. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

- а) это отчужденный от производителя результат труда
б) фактически производство совмещено с потреблением
в) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа

Сложные (3 уровень)

5. Форма концентрации производства, предполагающая объединение функционально и технологически разнородных предприятий, которые принадлежат к близким, родственным отраслям:

- а) горизонтальная интеграция

б) вертикальная интеграция

в) диверсификация

6. Определите, какой из видов сервиса относится к видам сервиса по удовлетворению тех или иных потребностей:

а) послегарантийный сервис

б) базовый сервис

в) предпродажный сервис

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

7 Установите соответствие:

(1В, 2А)

1 Проявление социальных потребностей, как осознанное выражение отношений человека или социальной группы к своим потребностям и условиям их удовлетворения.

2 Потребность, принявшая конкретную форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида и историческими, географическими и другими факторами страны или региона.

А) Желание

Б) Мотив

В) Интерес

Средне-сложные (2 уровень)

8 Установите соответствие:

их досуга

(1Б, 2А)

1 Бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, едой и пищей, а также организацию

А) индустрия туризма и путешествий

Б) индустрия гостеприимства

2 Бизнес, направленный на обеспечение транспортными средствами людей, едущих куда-либо по делам или для развлечения и отдыха

9. Установите соответствие:

(1Б, 2Г)

1 Внешнее выражение потребности,

которая осознана человеком.

2 Обедненная, упрощенная потребность, имеющая чисто объективный неотлагательный и повелительный характер.

- А) деятельность
- Б) желание
- В) потребность
- Г) _____

нужда

10 Установите соответствие:

(1Г, 2Б)

1 Совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека.

А) Потребитель услуги

2 Восстановление потребительских свойств товара, создание по заказу нового изделия, перемещение, создание условий потребления, обеспечение или поддержание здоровья, духовное или физическое развитие личности, профессионального мастерства.

Б) Результат услуги

В) Исполнитель услуги

Г) Полезный эффект от услуги

Сложные (3 уровень)

11 Установите соответствие:

(1В, 2Г, 3А, 4Б)

1 Инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования

2 Банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные

3 Торговля, транспорт, связь

4 Массовые услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением

А) Распределительные

Б) Потребительские

В) Производственные

Г) Профессиональные

Д) Общественные

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

12 «Рассеянное качество» как свойство рынка услуг влечет за собой издержки для _____ (производителя, производитель)

13 Особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение

потребностей потребителя путем оказания услуг отдельным людям, социальным группам и организациям. _____ (**сервис**)

14 Наука о человеке как социально-природном существе, его месте в обществе, природе, индивидуальных потребностях и психофизических возможностях _____ (**сервисология**)

15 Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей человека _____ (**услуга**)

Средне-сложные (2 уровень)

16 Система ценностей сервиса как практической и теоретической деятельности; исходных положений, относительно которых выстраивается исследование и планируется практическая деятельность _____ (**аксиология сервиса**)

17 Бизнес, направленный на обеспечение приезжих людей жильем, едой и пищей, а также организацию их досуга _____ (**индустрия гостеприимства**)

18 Бизнес, направленный на обеспечение транспортными средствами людей, едущих куда-либо по делам или для развлечения и отдыха _____ (**индустрия туризма и путешествий**)

19 Предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю _____ (**исполнитель услуги**)

20 Абстрактная, теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности. Она включает правила обслуживания населения, стандарты качества, технологию оказания услуги _____ (**идеальная услуга**)

21 Хронологически ориентированный процесс генезиса, развития и трансформации видов и способов удовлетворения повседневных потребностей индивидов, социальных групп и общества в целом. Генезис любой из хозяйственных отраслей определяется мировоззренческой парадигмой _____ (**история сервиса**)

22 Комплекс знаний, вероисповедание, искусство, право, мораль, обычаи и другие элементы, приобретаемые человеком как членом общества _____ (**культура**)

23 Система ценностей и убеждений, поддерживаемых предприятием сферы обслуживания, реализующая идею, что его главной целью является оказание потребителю

качественных услуг _____ (**культура обслуживания**)

24 Гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд _____ (**потребитель услуги**)

25 Конкретные материальные действия, направленные на удовлетворение потребностей потребителя. Эти услуги индивидуализированы по исполнителям, потребителям, конкретным условиям их оказания _____ (**реальная услуга**)

26 Состояние человека, возникающее в результате противоречия между имеющимся и необходимым и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия _____ (**потребность**)

27 Восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств товара, создание по заказу нового изделия, перемещение, создание условий потребления, обеспечение или поддержание здоровья, духовное или физическое развитие личности, повышение профессионального мастерства _____ (**результат услуги, результат**)

Сложные (3 уровень)

28 Концепция, получившая научное развитие у ряда исследователей под названием сервисная фабрика, распространяется помимо сектора услуг на любую бизнесдеятельность, а применение соответствующих принципов и приемов работы рассматривается как обусловленная конкуренцией необходимость, которую часто называют _____ (**сервисным императивом, сервисный императив**)

29 Организация, формы и методы индивидуального обслуживания человека _____ (**предмет сервисологии**)

30 Человек с определенными потребностями, интересами, ценностными ориентациями, запросами, психологическим своеобразием и жизненным стилем _____ (**объект изучения сервисологии**)

Ключи ответов

№ тестовых заданий	Номер и вариант правильного ответа
---------------------------	---

16	аксиология сервиса
----	--------------------

1	а) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении)
2	б) определенный способ предоставления услуг заказчику
3	а) неосязаемость услуг
4	б) фактически производство совмещено с потреблением
5	в) диверсификация
6	б) базовый сервис
7	1В, 2А
8	1Б, 2А
9	1Б, 2Г
10	1Г, 2Б
11	1В, 2Г, 3А, 4Б
12	производителя, производитель
13	сервис
14	сервисология
15	услуга

17	индустрия гостеприимства
18	индустрия туризма и путешествий
19	исполнитель услуги
20	идеальная услуга
21	история сервиса
22	культура
23	культура обслуживания
24	потребитель услуги
25	реальная услуга
26	потребность
27	результат услуги, результат
28	сервисным императивом, сервисный императив
29	предмет сервисологии
30	объект изучения сервисологии