



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)



**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)**
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Сервисная деятельность»
для обучающихся по направлению подготовки
43.03.02 Туризм
Профиль «Организация и управление туристическим предприятием»
2024 года набора

Волгодонск
2024

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине

«Сервисная деятельность»

(наименование)

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования направлению подготовки (специальности)

43.03.02 Туризм

(код направления (специальности), наименование)

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

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент кафедры СКСиГД
канд. филос. наук



О.А. Катеринич

подпись

«22» 04 2024 г.

И. о. зав. кафедрой СКСиГД



А.А. Морозова

подпись

«22» 04 2024 г.

Согласовано:

Представитель работодателя
Директор ООО «Саквояж»

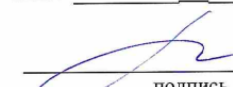


М.Н. Новикова

подпись

«22» 04 2024 г.

Директор МБУДО «Пилигрим»



В.Б. Платонов

подпись

«22» 04 2024 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 туристской деятельностью;

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

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	Проверяемые индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения	Вид учебных занятий, работы, формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции	Контролируемые разделы	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции
ОПК-2	ОПК-2.1 Знает цели и задачи управления объектами туристской деятельности	Формулирует цели и задачи управления объектами туристской деятельности основы профессиональной деятельности в области туризма, содержание основных процессов организации туристской деятельности	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
	ОПК-2.2 Умеет осуществлять контроль деятельности объектов туристской сферы	Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы; осуществляет профессиональную деятельность в области туризма, оценивает содержание основных психологических особенностей потребителей, их требований при организации туристской деятельности.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
	ОПК-2.3 Владеет основными методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской сферы	Реализует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской сферы, навыки профессиональной деятельности в области туризма; навыки работы в контактной зоне.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
ОПК-3	ОПК-3.1 Знает критерии качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Формулирует цели и задачи управления объектами туристской деятельности основы профессиональной деятельности в области туризма, содержание основных процессов организации туристской деятельности	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

	ОПК-3.2 Умеет оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы; осуществляет профессиональную деятельность в области туризма, оценивает содержание основных психологических особенностей потребителей, их требований при организации туристской деятельности	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
	ОПК-3.3 Владеет навыками определения качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Реализует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской сферы, навыки профессиональной деятельности в области туризма; навыки работы в контактной зоне.	Лекции, практические занятия, самостоятельная работа	Все разделы	Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

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

¹ 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)	Лабора торные занятия (Z ₁)	Лекцион ные занятия (X ₂)	Практич еские занятия (Y ₂)	Лабора торные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетво рительно; 41-60 – удовлетвори тельно; 61- 80 – хорошо; 81-100 балла – отлично
-	-	-	-	-	-		
Сумма баллов за 1 блок = X ₁ + Y ₁			Сумма баллов за 2 блок = X ₂ + Y ₂				

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>		
Посещение занятий	-	-
Выполнение заданий по дисциплине (УО), в том числе:		
устный опрос (УО)	-	-
практические задания (ПЗ)	-	-
<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.		

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 автоматом²;
- 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;

² 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 сферы туризма. 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 туризма 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.

Карта тестовых заданий

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

Индикатор ОПК-2.3 Владеет методами контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности

Дисциплина: Сервисная деятельность

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. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

А)опрос, профессионализм, качество;

Б)услуга, спрос, специалист;

В)деятельность, потребность и услуга.

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

А)исследовательская;

Б)потребительская (пользовательская);

В)ценностно-ориентационная.

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

А)бронирование номеров;

Б)прием и размещение;

В)расчет при выезде.

4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

А)рекламные услуги;

Б)организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;

В)психодиагностику.

5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

А)уровень развития экономики и хозяйственная система;

Б)мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;

В)общественные структуры: политические партии.

6. В чем заключается неосвязаемость услуги:

А)процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;

Б)услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;

В)они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

Средне –сложные (2 уровень)

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

А)спрос;

Б)потребность;

В)мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

А)неразрывность производства и потребления услуги;

Б)несохраняемость услуг;

В)незабываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

А)определенный способ предоставления услуг заказчику;

Б)предоставление информации клиенту;

В)оказание услуги клиенту.

10. Сервисная деятельность – это:

А)активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;

Б)управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);

В)продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

11. Услуга обладает следующими качествами:

А)способность к хранению и транспортировке;

Б)неотделимость от своего источника;

В)неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:

А)услуги предприятий туризма и отдыха;

Б)услуги организаций общественного питания;

В)услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является:

А)удовлетворение человеческих потребностей;

Б)исследование рынка услуг;

В)производство услуг.

14. Контактной зоной не является:

А)зона ремонта бытовой техники;

Б)рабочее место парикмахера;

В)рабочее место стоматолога.

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

А)бесконтактным;

Б)формальным;

В)бесплатным.

16. Физические потребности это потребности в:

А)в общественной деятельности,

Б)во сне;

В)в творческой деятельности.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

А)бесконтактное обслуживание;

Б)фирменное обслуживание;

В)неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

А)поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

Б)осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.

В)реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния.

Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.

А)0 – 45см;

Б)45 – 120 см;

В)120 – 400 см.

20. 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 продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;

Б)компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;

В)компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

А)социальный статус;

Б)выгода;

В)мотив.

22. Характеристика услуг:

А)неопределенность качества;

Б)могут накапливаться;

В)передача собственности.

Сложные (3 уровень)

23. Характеристика товаров:

А)неоднородность;

Б)индивидуальность;

В)осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

А)включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);

Б)включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;

В)сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:

А)разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;

Б)соответствие техническим условиям и стандартам:

В)требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

Задания на установление соответствия

Установите соответствие между левым и правым столбцами.

Простые (1 уровень)

26 Установите соответствие:

(1В, 2А,3Б)

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

А) материально-преобразовательная;

2) Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

Б) Вызов такси;

3) Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?

В) научно-исследовательские услуги;

**27 Установите соответствие:
(1Б, 2А, 3В)**

1) Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:

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

2). Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

Б) ценностно-ориентационной деятельности;

3) Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:

В) контактная зона;

Средне-сложные (2 уровень)

**28 Установите соответствие:
(1Б, 2В, 3А)**

1) В чем заключается несохраняемость услуг:

А) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;

2) Отличительными особенностями услуг являются:

Б)они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

3) Обслуживание это:

В)неосязаемость услуг;

29 Установите соответствие:
(1Б,2А,3В)

1)Сервис — это:

А)инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;

2) Производственные услуги – это:

Б)это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг

3) Услуги по регистрации транспортных средств являются:

В)государственными;

30 Установите соответствие:
(1В, 2А,3Б)

1). Контактная зона – это

А)жалоба.

2)Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

Б)в самовыражении;

31 Установите соответствие:
(1Б, 2В, 3А)

1). Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

А)со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания

2). Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

Б)обслуживание на дому;

3). Качество услуг тесно переплетается:

В)осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.

32 Установите соответствие:
(1В, 2А,3Б)

1) Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение

А)деятельность, процесс;

2) Характеристика услуг:

Б)передача собственности.

3) Характеристика товаров:

В)референтные группы;

33 Установите соответствие:
(1Б,2В,3А)

1)Виды сервиса по содержанию работ. Мягкий сервис это:

А)Встреча и проводы;

2) Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:

Б)включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;

3) Что такое трансфер?

В)соответствие техническим условиям и стандартам;

34 Установите соответствие:
(1Б, 2А,3В)

1)Закон _____ гласит, что всякая правильная мысль должна быть. А)исключенного третьего

2) Закон _____ гласит, что из двух противоречащих суждений одно должно быть истинным, а другое ложным, и не может быть третьего суждения, истинного по отношению к тому же предмету в то же самое время — это закон. Б)достаточного основания

3)Закон _____ гласит, что каждая мысль в пределах одного рассуждения, одного доказательства, одной теории должна оставаться неизменной, сохранять одно и то же содержание. В)тождества

Сложные (3 уровень)

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

- | | |
|--|---|
| 1) Ирония — это: | А)уместность |
| 2) Ирония и мейозис — это разновидности .. | Б)завышение оценки с целью ее понижения |
| 3)Качество речи, призванное регулировать речевое поведение, — это: | В)антифразиса |

Задания открытого типа

Задания на дополнение

Напишите пропущенное слово.

Простые (1 уровень)

36. Такой вид услуги, который не дает клиенту права собственности на что-либо называется _____ (сервис)
37. Широко распространенный вид деятельности, который исторически обусловлен процессами самообеспечения и родственной взаимопомощи, который органично вписался в отношения рыночного обмена называется _____ (сервисная деятельность)
38. Отношение между продавцом и покупателем, которое растянуто во времени называется _____ (обслуживание)
39. Место предоставления услуг, где работник сервиса взаимодействует с клиентами называется _____ (контактная зона)

40. Результат непосредственного взаимодействия потребителя и производителя или собственная деятельность производителя по удовлетворению потребностей потребителей называется _____ (**услуга**)

41. Невозможность продемонстрировать, попробовать, транспортировать, хранить, изучать и т.д. услугу до момента ее получения или потребления называется _____ (**неосязаемость**)

42. Предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю **называется** _____ (**исполнитель**)

Средне-сложные (2 уровень)

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

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

45. 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 называется _____ (**результат услуги**)

46. Абстрактная, теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности называется _____ (**идеальная услуга**)

47. Конкретные материальные действия, направленные на удовлетворение потребностей потребителя **называется** _____ (**реальная услуга**)

48. Услуги, удовлетворяющие материальные потребности людей **называются** _____ (**материальные услуги**)

49. Услуги, удовлетворяющие духовные, интеллектуальные потребности людей и поддерживающие их нормальную жизнедеятельность называются _____ (**социально-культурные услуги**)

50. Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению называется _____ (**сфера обслуживания населения**)

51. Всеобщие первичные потребности жизнедеятельности организма, нормального функционирования, питания, потребности расширения жизненного пространства называются _____ (**биологические**) потребности

52. Потребности в средствах и условиях удовлетворения биологических, социальных и духовных потребностей называются _____ (**материальные**) потребности

53. Объединяет услуги, целевое значение которых предопределено непосредственно предметом торговой сделки и направлено на материальный продукт и пользователя называется _____ (**прямой**) сервис

54. Косвенный сервис обычно направлен не на объект торговой сделки, а на создание благоприятных условий, обеспечивающих долгосрочное взаимовыгодное сотрудничество называется _____ (**косвенный**) сервис

55. Сервис, который включает в себя все услуги, связанные с поддержанием работоспособности, безотказности и заданных параметров работы товара называется _____ (**жесткий**)

56. Сервис, включающий весь комплект интеллектуальных услуг, связанных с индивидуализацией, т.е. с более эффективной эксплуатацией товара в конкурентных условиях работы у данного потребителя называется _____ (**мягкий**)

57. Сервис связан с подготовкой изделия для представления потенциальному и реальному покупателю называется _____ (**предпродажный**)

58. Заказчик, заключив договор с предприятием сервиса, получает право на оперативное обслуживание, проведение плановых профилактических процедур в течение срока действия договора называется _____ (**абонементное обслуживание**)

59. Система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей называется _____ (**культура сервиса**)

60. Совокупность требований и норм нравственности к работникам сервисных фирм, которые в обязательном порядке должны быть реализованы в процессе выполнения ими своих служебных обязанностей называется _____ (**профессионально-служебная этика**)

61. Обеспечение безотказного длительного ресурса работы в гарантийный и постгарантийный период технических средств индивидуального пользования за счет «продвинутой» производственной технологии промышленных предприятий в виде сети их сервисных подразделений регионального характера и за счет создания широкой сети мелких автономных обслуживающих предприятий и мастерских. называется _____ (**технический сервис**)

62. Процесс удовлетворения потребностей отдельных граждан и общественных структур в получении информации, ее передаче и распространении называется _____ (**Информационно-коммуникационный сервис**)

63. Оказание услуг в удовлетворении потребностей граждан в личном пространственном перемещении называется _____ (**транспортный сервис**)

64. Сервис охватывает широкий спектр в области удовлетворения социально-культурных, интеллектуальных, биопсихофизиологических, рекреационных и иных потребностей граждан называется _____ (**гуманитарный**)

65. Сервис, охватывающий интеллектуальную деятельность в области финансовых услуг, страхования, сделок с недвижимостью, бухгалтерского учета и аудита, лицензионной торговли и прочее называется _____ (**экономический**)

66. Сервис, область распространения которого может варьировать от предоставления консультационных и 55 практических услуг разового характера до официально оформленного пожизненного обслуживания клиента называется _____ (**юридический**)

Сложные (3 уровень)

67. Сервис, который сопутствует человеку на протяжении всей его активной творческой жизни называется _____ (**образовательный**)

68. Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик, как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда **называется** _____ **(стандартизация)**

69. Услуга, процесс обслуживания, для которых разрабатывают те или иные требования, характеристики, параметры, правила и т. п. **называется** _____ **(объект) стандартизации**

70. Документ, содержащий обязательные правовые нормы, принятые органом власти **называется** _____ **(регламент)**

Карта учета тестовых заданий (вариант 1)

Компетенция	ОПК2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью			
Индикатор	ОПК-2.3 Владеет методами контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности			
Дисциплина	Сервисная деятельность			
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	ОПК2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной
-------------	---

	деятельностью		
Индикатор	ОПК-2.3 Владеет методами контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности		
Дисциплина	Сервисная деятельность		
Уровень освоения	Тестовые задания		
	Закрытого типа		Открытого типа
	Альтернативного выбора	Установление соответствия/Установлен ие последовательности	На дополнение

1.1.1	1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса: А)опрос, профессионализм, качество; Б)услуга, спрос, специалист; В)деятельность, потребность и услуга. 2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности: А)исследовательская; Б)потребительская (пользовательская); В)ценностно-ориентационная. 3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится: А)бронирование номеров; Б)прием и размещение; В)расчет при выезде.	26 Установите соответствие: 1)Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления: 2)Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности: 3) Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным? А)материально-преобразовательная; Б)Вызов такси; В)научно-исследовательские услуги; 27 Установите	Такой вид услуги, который не дает клиенту права собственности на что-либо называется_____ 37. Широко распространенный вид деятельности, который исторически обусловлен процессами самообеспечения и родственной взаимопомощи, который органично вписался в отношения рыночного обмена называется_____ 38. Отношение между продавцом и покупателем, которое растянуто во времени называется_____ 39. Место предоставления услуг, где работник сервиса взаимодействует с клиентами называется_____ 40.Результат непосредственного взаимодействия потребителя и производителя или
-------	--	--	---

	4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести: А)рекламные услуги; Б)организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете; В)психодиагностику. 5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности: А)уровень развития экономики и хозяйственная система; Б)мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе; В)общественные структуры: политические партии. 6. В чем заключается неосязаемость услуги: А)процесс предоставления и потребления услуг	соответствие: 1)Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в: 2). Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней: 3)Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это: А)физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении); Б)ценностно-ориентационной	собственная деятельность производителя по удовлетворению потребностей потребителей называется ____ ____ 41.Невозможность продемонстрировать, попробовать, транспортировать, хранить, изучать и т.д. услугу до момента ее получения или потребления называется ____ ____ 42. Предприятие, организация или предприниматель, оказывающие услугу потребителю называется _____
--	---	---	--

	протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса; Б)услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит; В)они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.	деятельности; В)контактная зона;	
--	---	--	--

1.1.2	7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это: А)спрос; Б)потребность; В)мотивация. 8. Отличительными особенностями услуг являются: А)неразрывность производства и потребления услуги; Б)несохраняемость услуг; В)незабываемость услуг. 9. Под методом или формой обслуживания следует понимать: А)определенный способ предоставления услуг заказчику;	28 Установите соответствие 1) В чем заключается несохраняемость услуг: 2) Отличительными особенностями услуг являются: 3) Обслуживание это: А)деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги; Б)они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения. В)неосязаемость услуг; 29 Установите соответствие: 1)Сервис — это: 2) Производственные услуги – это: 3) Услуги по регистрации транспортных средств являются:	43. Гражданин, получающий, заказывающий либо имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд называется_____ 44.Совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека называется_____ 45.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 называется_____ 46. Абстрактная, теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности
-------	--	--	--

	Б)предоставление информации клиенту; В)оказание услуги клиенту. 10. Сервисная деятельность – это: А)активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг; Б)управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком); В)продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара. 11. Услуга обладает следующими качествами: А)способность к хранению и транспортировке; Б)неотделимость от своего источника; В)неизменностью	А)инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг; Б)это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг В)государственными 30.Установите соответствие 1). Контактная зона – это 2)Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу 3) Социальные потребности это потребности вобслуживания – это: А)жалоба. Б)в самовыражении; в)определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы. 31 Установите соответствие	называется_____ 47. Конкретные материальные действия, направленные на удовлетворение потребностей потребителя называется_____ 48. Услуги, удовлетворяющие материальные потребности людей называются_____ 49.Услуги, удовлетворяющие духовные, интеллектуальные потребности людей и поддерживающие их нормальную жизнедеятельность называются_____ 50. Совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению называется_____ 51.Всеобщие первичные потребности жизнедеятельности организма, нормального функционирования, питания, потребности расширения жизненного пространства
--	--	--	---

	качества. 12. К некоммерческим услугам относят: А)услуги предприятий туризма и отдыха; Б)услуги организаций общественного питания; В)услуги благотворительных фондов. 13. Целью сервисной деятельности является: А)удовлетворение человеческих потребностей; Б)исследование рынка услуг; В)производство услуг. 14. Контактной зоной не является: А)зона ремонта бытовой техники; Б)рабочее место парикмахера; В)рабочее место стоматолога. 15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:	1). Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей: 2). Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий: 3). Качество услуг тесно переплетается: А)со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания Б)обслуживание на дому В)осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку. 32 Установите соответствие 1) Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение 2) Характеристика услуг: 3) Характеристика	называются _____ потребности 52.Потребности в средствах и условиях удовлетворения биологических, социальных и духовных потребностей называются _____ по потребности 53. Объединяет услуги, целевое значение которых predetermined непосредственно предметом торговой сделки и направлено на материальный продукт и пользователя называется _____ сервис 54.Косвенный сервис обычно направлен не на объект торговой сделки, а на создание благоприятных условий, обеспечивающих долгосрочное взаимовыгодное сотрудничество называется _____ сервис 55.Сервис, который включает в себя все услуги, связанные с поддержанием работоспособности,
--	---	---	---

	А)бесконтактным; Б)формальным; В)бесплатным. 16. Физические потребности это потребности в: А)в общественной деятельности, Б)во сне; В)в творческой деятельности. 17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей: А)бесконтактное обслуживание; Б)фирменное обслуживание; В)неформальное обслуживание. 18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий: А)поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке. Б)осознание проблемы, поиск информации, оценка	товаров: А)деятельность, процесс; Б)передача собственности. В)референтные группы; 33 Установите соответствие: 1)Виды сервиса по содержанию работ. Мягкий сервис это: 2) Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия: 3) Что такое трансфер? А)Встреча и проводы; Б)включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;	безотказности и заданных параметров работы товара называется _____ 56.Сервис, включающий весь комплект интеллектуальных услуг, связанных с индивидуализацией, т.е. с более эффективной эксплуатацией товара в конкурентных условиях работы у данного потребителя называется _____ 57. Сервис связан с подготовкой изделия для представления потенциальному и реальному покупателюназывается _____ 58. Заказчик, заключив договор с предприятием сервиса, получает право на оперативное обслуживание, проведение плановых профилактических процедур в течение срока действия договора _____ 59. Система эталонных трудовых норм, высоких духовных
--	--	--	---

	вариантов, решение о покупке, реакция на покупку. В) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку. 19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей. А) 0 – 45 см; Б) 45 – 120 см; В) 120 – 400 см. 20. 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 продукции, первоначальный взнос и процент от валовой	В) соответствие техническим условиям и стандартам; 34 Установите соответствие: 1) Закон гласит, что всякая правильная мысль должна быть. 2) Закон гласит, что из двух противоречащих суждений одно должно быть истинным, а другое ложным, и не может быть третьего суждения, истинного по отношению к тому же предмету в то же самое время — это закон. 3) Закон гласит, что каждая мысль в пределах одного рассуждения, одного доказательства, одной теории должна оставаться неизменной, сохранять одно и то же содержание.	ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей называется _____ 60. Совокупность требований и норм нравственности к работникам сервисных фирм, которые в обязательном порядке должны быть реализованы в процессе выполнения ими своих служебных обязанностей называется _____ 61. Обеспечение безотказного длительного ресурса работы в гарантийный и постгарантийный период технических средств индивидуального пользования за счет «продвинутой» производственной
--	--	--	--

	прибыли.; Б)компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества; В)компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании. 21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение: А)социальный статус; Б)выгода; В)мотив. 22. Характеристика услуг: А)неопределенность качества; Б)могут накапливаться; В)передача собственности.	А)исключенного третьего Б)достаточного основания В)тождества	технологии промышленных предприятий в виде сети их сервисных подразделений регионального характера и за счет создания широкой сети мелких автономных обслуживающих предприятий и мастерских. называется _____ 62.Процесс удовлетворения потребностей отдельных граждан и общественных структур в получении информации, ее передаче и распространении называется _____ 63.Оказание услуг в удовлетворении потребностей граждан в личном пространственном перемещении называется _____ 64. Сервис охватывает широкий спектр в области удовлетворения социально-культурных, интеллектуальных, биопсихофизиологических, рекреационных и иных потребностей граждан называется _____ 65.Сервис, охватывающий
--	---	---	---

			интеллектуальную деятельность в области финансовых услуг, страхования, сделок с недвижимостью, бухгалтерского учета и аудита, лицензионной торговли и прочее называется _____ 66. Сервис, область распространения которого может варьировать от предоставления консультационных и 55 практических услуг разового характера до официально оформленного пожизненного обслуживания клиента называется _____
1.1.3	23. Характеристика товаров: А) неоднородность; Б) индивидуальность; В) осязаемость. 24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это: А) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности,	1) Ирония — это: А) уместность 2) Ирония и мейозис — это разновидности .. Б) завышение оценки с целью ее понижения 3) Качество речи, призванное	67. Сервис, который сопутствует человеку на протяжении всей его активной творческой жизни называется _____ 68. Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик, как обязательных для

	безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги); Б)включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него; В)сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем. 25. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства: А)разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя,	регулировать речевое поведение, — это: В)антифразиса	выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену, а также право на безопасность и комфортность труда называется_____ 69.Услуга, процесс обслуживания, для которых разрабатывают те или иные требования, характеристики, параметры, правила и т. п. называется_____ 70.Документ, содержащий обязательные правовые нормы, принятые органом власти называется_____
--	--	--	---

	удовлетворение или выгоду; Б)соответствие техническим условиям и стандартам: В)требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.		
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.

Шкала оценивания результатов компьютерного тестирования обучающихся (рекомендуемая)

Оценка	Процент верных ответов	Баллы
«удовлетворительно»	70-79%	61-75 баллов
«хорошо»	80-90%	76-90 баллов
«отлично»	91-100%	91-100 баллов

Ключи ответов

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

36	сервис
----	--------

заданий	
1	В)деятельность, потребность и услуга.
2	В)ценностно-ориентационная.
3	А)бронирование номеров;
4	Б)организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
5	В)общественные структуры: политические партии.
6	В)они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
7	В)мотивация.
8	Б)несохраняемость услуг;
9	А)определенный способ

37	сервисная деятельность
38	обслуживание
39	контактная зона
40	услуга
41	неосязаемость
42	исполнитель
43	потребитель
44	полезный эффект от услуги
45	результат услуги

	предоставления услуг заказчику;
10	А)активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
11	Б)неотделимость от своего источника;
12	В)услуги благотворительных фондов.
13	А)удовлетворение человеческих потребностей;
14	А)зона ремонта бытовой техники;
15	А)бесконтактным;
16	Б)во сне;
17	А)бесконтактное

46	идеальная услуга
47	реальная услуга
48	материальные услуги
49	социально-культурные услуги
50	сфера обслуживания населения
51	биологические
52	материальные
53	прямой

	обслуживание;
18	Б)осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
19	А)0 – 45см;
20	А)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.;
21	А)социальный статус;
22	А)неопределенность качества;
23	В)осязаемость.

54	косвенный
55	жесткий
56	мягкий
57	предпродажный
58	абонементное обслуживание
59	культура сервиса

24	А)включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
25	А)разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
26	1В, 2А,3Б
27	1Б, 2А, 3В
28	1Б, 2В, 3А
29	1Б,2А,3В
30	1В, 2А,3Б
31	1Б, 2В, 3А
32	1В, 2А,
33	1В,2Б, 3А, 4Г
34	1Б, 2А,3В

60	профессионально-служебная этика
61	технический сервис
62	Информационно-коммуникационный сервис
63	транспортный сервис
64	гуманитарный
65	экономический
66	юридический
67	образовательный
68	стандартизация
69	объект
70	регламент

35	1Б, 2Б, 3А
----	------------

--	--