

|   |            |      |
|---|------------|------|
| Документ подписан простой электронной подписью<br>Информация о владельце:<br>ФИС: Меркулов Евгений Сергеевич<br>Должность: И.о. ректора                   | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |
| Дата подписания: 31.05.2021 02:04:41<br>Уникальный программный ключ:<br>39428e82d614a3cd984f917b018112107182af1e73db85db2167706e7                         |            |      |

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»

Рассмотрено и утверждено на заседании кафедры  
экономики и сервиса  
20 июня 2019 г., протокол № 10  
и. о. зав. кафедрой



Н.Г.Мищенко

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**  
по дисциплине  
**Б1.В.01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**Направление подготовки (специальность):** 43.03.01 «Сервис»

**Профиль подготовки:** «Социально-культурный сервис»

**Квалификация выпускника:** Бакалавр

**Форма обучения:** очная

**Курс 1 Семестр 1**

**Экзамен: 1 семестр**

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

Разработчик(и):

Доцент кафедры экономики и сервиса

(должность, кафедра)



\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_ Е,И,Сибирцева

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Контрольно-измерительные материалы текущего контроля
  - 1.1. Формы текущего контроля
  - 1.2. Вопросы и задания текущего контроля
2. Критерии оценивания по формам текущего контроля
3. Контрольно-измерительные материалы промежуточного контроля (аттестации)
  - 3.1. Формы промежуточного контроля (аттестации)
  - 3.2. Перечень вопросов на зачет и тематика контрольных работ
4. Критерии оценивания по формам промежуточного контроля (аттестации)

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

## 1. Контрольно-измерительные материалы текущего контроля

### 1.1. Формы текущего контроля

В процессе изучения данной дисциплины применяются следующие виды текущего контроля знаний:

- письменный опрос по основным терминам темы;
- тест (в том числе с применением технических и информационных средств);
- практическая, семинарская работа.

### 1.2 Вопросы и задания текущего контроля

## 5. Тематическое планирование

### Модули дисциплины

| № | Наименование модуля   | Лекции    | Практики/<br>семинары | Лабораторные | Сам.<br>работа | Всего,<br>часов |
|---|---|-----------|-----------------------|--------------|----------------|-----------------|
| 1 | <b>Модуль 1. Основные понятий сервисной деятельности</b>                  | <b>10</b> | <b>14</b>             |              | <b>30</b>      |                 |
| 2 | <b>Модуль 2. Сервисная деятельность в туризме и гостиничном хозяйстве</b> | <b>4</b>  | <b>16</b>             |              | <b>34</b>      |                 |
|   | <b>Всего</b>  | <b>14</b> | <b>30</b>             |              | <b>64</b>      |                 |

### Модуль 1 Основные понятия сервисной деятельности

| № темы | Тема  | Кол-во часов | Компетенции по теме | Форма самостоятельной работы     |
|--------|---|--------------|---------------------|----------------------------------|
|        | <b>Лекции</b>   | <b>10</b>    |                     |                                  |
| 1      | Лекция 1 . Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности | 2            | ОПК-1, ПК-1, ПК-2   | Работа с терминами, устный опрос |
| 2      | Лекция 2. Виды сервисной деятельности.  | 2            | ОПК-1, ПК-1, ПК-2   | Работа с терминами, устный опрос |
| 3      | Лекция 3. Услуга как специфический продукт. Составляющие качества услуг.          | 2            | ОПК-1, ПК-1, ПК-2   | Работа с терминами, устный опрос |
| 4      | Лекция 4. Понятие сервисных технологий.   | 2            | ОПК-1, ПК-1, ПК-2   | Работа с терминами, устный опрос |
| 6      | Лекция 6. Стандарты обслуживания.   | 2            | ОПК-1, ПК-1, ПК-2   | Работа с терминами, устный опрос |
|        | <b>Самостоятельная работа</b>   | <b>30</b>    |                     |                                  |

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

|   |  |   |                   |                                  |
|---|--|---|-------------------|----------------------------------|
| 1 | Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности | 5 | ОПК-1, ПК-1, ПК-2 | Работа с терминами, устный опрос |
| 2 | Виды сервисной деятельности  | 5 | ОПК-1, ПК-1, ПК-2 | Работа с терминами, устный опрос |
| 3 | Услуга как специфический продукт. Составляющие качества услуг          | 5 | ОПК-1, ПК-1, ПК-2 | Работа с терминами, устный опрос |
| 4 | Понятие сервисных технологий   | 5 | ОПК-1, ПК-1, ПК-2 | Работа с терминами, устный опрос |
| 5 | Понятие и отраслевая структура сферы сервиса.                          | 5 | ОПК-1, ПК-1, ПК-2 | Работа с терминами, устный опрос |
| 6 | Стандарты обслуживания.  | 5 | ОПК-1, ПК-1, ПК-2 | Работа с терминами, устный опрос |

## Модуль 2. Сервисная деятельность в туризме и гостиничном хозяйстве

| № темы | Тема  | Кол-во часов | Компетенции по теме | Форма самостоятельной работы     |
|--------|---|--------------|---------------------|----------------------------------|
|        | <b>Лекции</b>   | <b>4</b>     |                     |                                  |
| 7      | Лекция 7. Организация и правила обслуживания потребителей услуг.                | 2            | ОПК-1, ПК-1, ПК-2   | Работа с терминами, устный опрос |
| 8      | Лекция 8. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности | 2            | ОПК-1, ПК-1, ПК-2   | Работа с терминами, устный опрос |
|        | <b>Самостоятельная работа</b>   | <b>34</b>    |                     |                                  |
| 7      | Организация и правила обслуживания потребителей услуг.                          | 7            | ОПК-1, ПК-1, ПК-2   | Работа с терминами, устный опрос |
| 8      | Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности           | 7            | ОПК-1, ПК-1, ПК-2   | Работа с терминами, устный опрос |
| 9      | Прогрессивные формы обслуживания и их внедрение. Новые виды услуг.              | 7            | ОПК-1, ПК-1, ПК-2   | Работа с терминами, устный опрос |
| 8      | Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности           | 7            | ОПК-1, ПК-1, ПК-2   | Работа с терминами, устный опрос |
| 10     | Зарубежный опыт в сфере туризма   | 6            | ОПК-1, ПК-1, ПК-2   | Работа с терминами, устный опрос |

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

## 6. Самостоятельная работа

Самостоятельная работа включает две составные части: аудиторная самостоятельная работа и внеаудиторная.

Самостоятельная аудиторная работа включает выступление по вопросам семинарских занятий, выполнение практических заданий (*при наличии*).

Внеаудиторная самостоятельная работа студентов заключается в следующих формах:

- изучение литературы; осмысление изучаемой литературы;
- работа в информационно-справочных системах;
- аналитическая обработка текста (конспектирование, реферирование);
- составление плана и тезисов ответа в процессе подготовки к занятию;
- решение задач;
- подготовка сообщений по вопросам семинарских занятий.

### 1.3. Вопросы и задания текущего контроля

#### Модуль 1 Основные понятия сервисной деятельности

*Семинар №1. Тема: «Сервисная деятельность, ее сущность и роль в рыночной экономике».*

1. В чем сложность определения услуг?
2. Что характерно для доиндустриального общества?
3. Что характерно для индустриального общества?
4. Что характерно для постиндустриального общества?
5. Почему сфера услуг и сфера производства неразрывно связаны?

*Семинар №2. Тема: «История развития сервисной деятельности и сферы услуг в России».*

1. Промышленные подъемы России 1893-1899 и 1903-1913 гг.
2. Картели и синдикаты в России в конце 19в.
3. Гостинные дворы.
4. Развитие различных форм капиталистических ассоциаций и акционерных обществ.

*Семинар №3. Тема: «Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании».*

1. Пять общих видов услуг.
2. Классификация услуг по принципу вещественности или невещественности.
3. Виды сервиса по времени его осуществления.

*Семинар №4. Тема: «Сегментирование рынка услуг с учетом национальных, региональных, этнических, демографических и природно-климатических особенностей обслуживания».*

1. Классификация услуг по принципу целевого назначения.
2. Рынок услуг. Рынок товаров. Особенности рынка услуг

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

3. Модель 7P интегрированного менеджмента услуг.
4. Какую роль играет сегментация в сервисной деятельности? Для каких типов сервисных фирм этот вопрос наиболее актуален?
5. Каким образом определяются наиболее подходящие для сервисной компании группы клиентов, и каким способом их можно длительно удержать?
6. Какие механизмы, по вашему мнению, целесообразно задействовать для сегментации потребителей: наблюдение, самостоятельный выбор клиентов, опрос и т.д.?
7. Целесообразно ли использовать одну и ту же сегментацию для: а) завоевания или привлечения новых клиентов; б) удовлетворения их потребностей (качество обслуживания); в) формирования лояльности,- или же рациональнее иметь отдельную сегментацию для каждой из вышеназванных позиций?

*Семинар №5. Тема: «Современный сервис, его виды, проблемы и перспективы развития».*

1. Задачи современного сервиса.
2. Усиление роли сервиса в современной экономике.
3. Виды сервиса по времени его осуществления.
4. Воздействие факторов роста сферы услуг.
5. Виды сервиса по содержанию работ.
6. Эволюция понятия товар.
7. Основные подходы к осуществлению сервиса.
8. Качество сервисных услуг и его показатели.

*Семинар №6. Тема: «Услуги в современной экономике и их особенности как товара».*

1. В каких направлениях и сегментах сервисной деятельности чаще всего проявляется предпринимательство?
2. Опишите основные типы организационных структур управления сервисных предприятий, в чем их сильные и слабые стороны?
3. Перечислите, на основе каких критериев можно классифицировать услуги, товары и потребности.
4. Какие виды услуг можно было бы оказать через электронные каналы?

*Семинар №7. Тема: «Принципы гарантийного обслуживания. Функции гарантии».*

1. В каких направлениях и сегментах сервисной деятельности чаще всего проявляется предпринимательство?
2. Опишите основные типы организационных структур управления сервисных предприятий, в чем их сильные и слабые стороны?

*Семинар №8. Тема: «Маркетинговая среда предприятия сервиса».*

1. Что такое товар и его основные потребительские свойства? Приведите примеры.
2. Какими свойствами должен обладать «идеальный» продукт?
3. Что такое жизненный цикл товара и в чем он проявляется?
4. Для чего необходима торговая марка и в чем ее сущность?

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

5. Что такое фирменный стиль и в чем он проявляется /относительно услуги/ товара/?
6. В чем проявляется позиция и конкурентоспособность услуг и какое значение это имеет в сфере услуг?

*Практическое занятие № 9. Работа с глоссарием.*

*Основные понятия сервисной деятельности*

**Автор документа** — физическое или юридическое лицо, создавшее документ.

**Агрегат** — результат, продукт агрегирования.

**Агрегирование** — это процедура объединения элементов в единое целое, в систему, путем установления между ними разного вида связей и отношений.

**Акт** — документ, составленный несколькими лицами (комиссией) и подтверждающий установленные факты или события.

**Анкета** — документ, представляющий собой трафаретный текст, содержащий вопросы и место для ответов на них.

**Аутсорсинг'** — передача ряда функций сторонним организациям узкой специализации.

**Бизнес-план** — это экономическое обоснование вырабатываемой стратегии предприятия.

**Инвестиционный бизнес-план** — экономическое обоснование бизнеса в целях привлечения потенциальных инвесторов за счет четкого представления выгод от вложений в данный бизнес.

**Бизнес-план предпринимательского проекта** — экономическое обоснование локального характера, ориентированное на внутрифирменную проблему оптимизации деятельности.

**Быстродействие** — время реакции субъекта управления на сбои в функционировании системы (предприятия).

**Декомпозиция цели (каскадирование)** — процедура построения дерева целей.

**Дерево целей** — система мероприятий организационного, технологического, экономического, правового, социального характера, направленных на достижение цели.

**Деловая оценка персонала** — это целенаправленный процесс установления соответствия качественных характеристик персонала (навыков, способностей, мотиваций, свойств) требованиям должности или рабочего места.

**Добровольная сертификация** — это процедура подтверждения соответствия продукции, процессов производства, работ и услуг требованиям Национальных стандартов, стандартов организаций, систем добровольной сертификации и условиям договоров.

**Документная коммуникация** — разновидность социальной коммуникации. Коммуникация, опосредованная документами.



|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

**Документная коммуникационная система** — это одна из систем социальной коммуникации, обеспечивающая создание, обработку, передачу и распространение документной информации в обществе.

**Документирование** — регламентированный процесс записи (фиксации) информации на носитель, обеспечивающий ее юридическую силу.

**Документирование деятельности** — создание и ведение документации, сопровождающей определенные виды деятельности определенных организационных структур. Частный случай процесса документирования информации.

**Документообразующая среда** — совокупность выполняемых организационными структурами функций, в процессе реализации которых создаются и/или используются определенные комплексы документов.

**Документооборот** — совокупность документопотоков, циркулирующих в организациях и между организациями и учреждениями

**Документационный ресурс** — относительно упорядоченная совокупность документов, предназначенная для реализации определенных задач или функций.

**Идентификация** — процесс распознавания объекта по наименованию, условному обозначению, коду, набору характеристик.

**Идентификатор** — наименование, условное обозначение, код, характеристика, отдельно или в сочетании придающие объекту уникальность (единственность, неповторимость).

**Идентифицирование** — процесс присвоения объекту наименования, условного обозначения, кодов, характеристик, необходимых и достаточных для придания ему неповторимости и уникальности.

**Издержки производства услуги** — денежное выражение затрат на производство и предоставление услуги.

**Инвестиции** — денежные средства, вклады, паи, акции, технологии, оборудование, лицензии, товарные знаки, имущественные права, интеллектуальные ценности, вкладываемые в объекты предпринимательской или иной виды деятельности в целях получения прибыли (дохода) и достижения положительного социального эффекта.

**Квалификация работника** — это степень профессиональной обученности, необходимой для выполнения конкретного вида работы.

**Командообразование («teambuilding»)** — процесс целенаправленного формирования особого способа взаимодействия персонала предприятия, позволяющего эффективно реализовывать трудовой потенциал.

**Конкурентоспособность** — это преимущество, которым обладает предприятие перед другими предприятиями отрасли.

**Кибернетика** — наука об общих закономерностях процессов управления в организованных системах.

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

**Кластер** — объединение нескольких однородных элементов, которое может рассматриваться как самостоятельная единица, обладающая определенными новыми свойствами.

**Коммерческая тайна** — информация, которая имеет действительную или потенциальную коммерческую ценность в силу неизвестности ее третьим лицам, к которой нет свободного доступа на законном основании, и обладатель которой принимает необходимые меры к ее охране.

**Критерий достижения цели** — это показатель эффективности, определяющий меру (степень) оценки достижения цели. При этом используемые показатели могут носить как качественный, так и количественный характер.

**Концепция** — системное видение предназначения бизнеса, его места, уровня и масштаба в определенной социально — экономической среде.

**Миссия** — это достаточно развернуто и многоаспектно, но при этом предметно четко, сформулированное предназначение создаваемого предприятия. Это декларация о намерениях.

**Модель** — это копия реального объекта, обладающая его основными характеристиками и способная имитировать его поведение; упрощенное представление предмета с целью анализа и диагностики его реально существующего аналога.

**Моделирование** — метод научного исследования явлений, процессов, объектов, устройств или систем, основанный на построении и изучении моделей с целью получения новых знаний, совершенствования характеристик объектов исследований или управления ими.

**Наблюдаемость объекта** — возможность проводить мониторинг состояния и работоспособности сложных элементов системы.

**Номенклатура дел** — систематизированный перечень заголовков дел со служебной документацией.

**Норма рентабельности** — соизмерение прибыли с затратами.

**Обслуживание** — деятельность исполнителя услуги, проходящая при непосредственном (в том числе виртуальном) контакте с потребителем.

**Организация** — форма объединения людей, стремящихся к достижению общей цели и действующих на основе определенных правил.

**Организация** (с лат. «устраиваю сообщца») — процесс, совокупность действий по созданию общности, системы.

**Оригинал** — впервые созданный документ.

**Официальные документы** — документы, созданные юридическими или физическими лицами, оформленные и удостоверенные в установленном порядке.

**Охрана труда** — деятельность работодателя, направленная на обеспечение безопасных и комфортных условий труда персонала.

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

**Патентная документация** — совокупность документов, составляемых в соответствии с патентным законодательством и устанавливающих официальное признание наличия и авторства изобретений, промышленных образцов, моделей.

**Прибыль** — конечный финансовый результат производственнохозяйственной деятельности предприятия, показатель эффективности, источник средств для инвестиций, формирования фондов и выполнения обязательных платежей.

**Прогноз** — это вероятностное суждение о состоянии объекта в определенный момент времени в будущем и (или) об альтернативных путях достижения этого состояния.

**Прогнозирование** — это процесс выработки стратегических показателей деятельности на перспективу с использованием данных о внутренних резервах и возможных изменениях во внешней среде.

**Профессия** — род трудовой деятельности, занятий, требующих определенной подготовки.

**Прибыль** — конечный финансовый результат производственно- хозяйственной деятельности предприятия, основной показатель экономической эффективности.

**Рентабельность** — соизмерение полученной прибыли и затрат.

**Регистрация предприятия** — процедура официальной идентификации предприятия уполномоченными государственными органами.

**Самообслуживание** — форма оказания услуги с активным участием клиента.

**Себестоимость услуги** — стоимостная оценка используемых природных ресурсов, сырья, материалов, топлива, энергии, основных фондов, трудовых ресурсов, а также других затрат на ее производство и реализацию.

**Система** — комплекс взаимосвязанных составных элементов, образующих единое целое по отношению к внешней среде.

**Стандартизация** — деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного и многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и на повышение конкурентоспособности продукции, работ или услуг.

**Сертификация** — действие третьей стороны, доказывающее, что обеспечивается необходимая уверенность в том, что должным образом сертифицированная продукция, процесс или услуга соответствует конкретному стандарту или иному нормативному документу.

**Срок окупаемости инвестиций** — отношение суммы затраченного инвестиционного капитала на реализацию проекта к сумме чистой прибыли (абсолютная окупаемость) или к сумме чистой прибыли плюс амортизационные отчисления (общая окупаемость).

**Социально-культурные услуги** — услуги, направленных на удовлетворение потребностей, связанных с социальными, культурными, духовными, познавательными запросами людей.

**Стратегия** — это модель целевого поведения любой социально- экономической системы, и, в частности, любой организации, предприятия или учреждения.

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

**Стратегическое управленческое решение** — это детализированная модель актуальных и необходимых изменений, задаваемых целым каскадом дерева альтернативных решений в направлении целевых установок, детализированных соответствующим набором критериев.

**Структура персонала** — совокупность отдельных групп работников, объединенных по какому-либо признаку.

**Структура системы** — упорядоченная совокупность подсистем и элементов и связей между ними.

**Сфера услуг** — совокупность организаций и индивидуальных исполнителей, которые в рамках сервисной деятельности оказывают различные виды услуг потребителям.

**Сервисная деятельность** — вид деятельности, направленный на удовлетворение потребителей путем оказания разных видов услуг.

**Трудовой потенциал** — результативные возможности персонала предприятия в достижении поставленных целей.

**Унификация** — методы и способы приведения к единой форме, виду, структуре.

**Управление (киберн.)** — процесс переработки воспринятой информации в сигналы (в управленческие воздействия), направляющие действия машин и организмов.

**Управление** — есть целенаправленный специфический вид деятельности административного персонала, который объективно необходим для эффективного функционирования организации.

**Управление персоналом** — сложная специфическая сфера управленческой деятельности, объектом которой являются сотрудники предприятия.

**Управленческая документация** — это документация, обеспечивающая функционирование и взаимосвязь управляющей и управляемой систем на любом уровне.

**Управляемость** — способность системы переходить за заданное время в требуемое состояние строго под влиянием управляющих воздействий.

**Уровень рентабельности инвестиций** — отношение чистой прибыли к сумме использованных инвестиций на реализацию проекта с учетом коэффициента дисконтирования инвестиций в основные и оборотные средства по текущей стоимости.

**Услуга** — целенаправленная деятельность исполнителя, обеспечивающая удовлетворение конкретной потребности заказчика (клиента, потребителя).

**Форма обслуживания** — способ предоставления услуги.

**Характеристика** — отличительное свойство объекта. Существуют различные виды характеристик.

**Цели** — желаемые состояния или результаты функционирования системы, достижимые в пределах определенного временного промежутка.

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

**Эккаунтинг** – форма информационного консалтинга, связанная со сбором, аналитической обработкой, классификацией и оформлением определенной информации.

**Электронный документ** – это документ, подготовленный с использованием системы электронного документооборота (СЭД), зафиксированный на материальном носителе в виде объекта СЭД и снабженный реквизитами, позволяющими идентифицировать автора, место, даты, подписи и др. сведения. Официальный документ на электронном носителе с реализованной электронной цифровой подписью.

**Электронный образ документа** – информация в электронной памяти (на различных электронных носителях), предназначенная для восприятия человеком с экрана компьютера или с помощью изготовления его твердой копии на специальном устройстве.

**Элемент системы** – простейшая неделимая часть системы; разумный предел анализа системы, разложения ее на составляющие.

**Эмерджентность** – свойство, проявляющееся в том, что цели подсистем не всегда совпадают с глобальной целью самой системы.

**Юридическая сила документа** – это свойство официального документа, сообщаемое ему действующим законодательством, компетенцией издавшего его органа и установленным порядком его оформления.

## Модуль 2. Сервисная деятельность в туризме и гостиничном хозяйстве

1. Психологическая культура сервиса.
2. Организация «контактной зоны» в сфере сервиса.
3. Требования к персоналу «контактной зоны».
4. Дайте определение психологии, этике и эстетике обслуживания. Какова их роль в сервисной деятельности?
5. Назовите основные категории потребителей и виды потребностей человека
6. Как ведут себя на предприятиях сервиса клиенты с разными типами темперамента?
7. Как проявляется темперамент работника контактной зоны при обслуживании клиентов? Какими способностями он должен обладать?.

*Семинар №12. Тема «Характеристика участников рынка услуг. Производители услуг и потребители».*

1. Четыре основные истины (принципа), на которые следует опираться при исследовании потребителей.
2. Личностно-психологические факторы потребителя.
3. Что должен знать и уметь служащий сферы сервиса.

*Семинар №13-14. «Кодекс профессиональной этики».*

1. Основные нормы служебной этики работников сервисной деятельности.

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

2. Культура речи работника контактной зоны.
3. Памятка-правило по культуре бытового обслуживания.
4. Что такое индивидуальный подход к клиенту? В чем его значение?
5. Что понимается под профессиональным подходом /поведением/ работника контактной зоны?

*Семинар №15. «Безопасность человека в сфере услуг».*

1. Определение безопасности человека и безопасности жизнедеятельности..
2. Приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов как в обычных условиях, так и в чрезвычайных ситуациях (стихийных бедствиях и т.п.).
3. Существующие риски жизни и здоровья человека.
4. Классификация вредных факторов риска.
5. Экологичность как один из важнейших факторов сервисной деятельности.

*Практические занятия 16-17. Решение ситуационных задач.*

**1. Отель «Виктория»: существуют проблемы.**

«Виктория» - небольшой отель на острове в Карибском море. В нем нет ни телевизора, ни газетного киоска, есть только один телефон. Глядя на океан с пляжа, примыкающего к отелю, гости могут видеть волны, разбивающиеся о барьерный риф, -прекрасное место для рыбалки и подводной охоты. Рекламные брошюры отеля обещают туристам отдых от стресса деловой жизни в этом тропическом раю, о прелестях которого они могут судить по фотографиям с бунгало под соломенной крышей и пальмами.

Но когда гости прибывали в этот рай, первое впечатление разительно отличалось от образа созданного рекламой. Отель состоял из главного корпуса (регистратура, ресторан и бар на 1-м этаже, комнаты для гостей- на 2-м этаже), дома для сотрудников и 12 бунгало для гостей. Водитель автобуса, доставлявшего отдыхающих, высаживал их между главным корпусом и домом для сотрудников. Вместо морских просторов гости вынуждены были созерцать заднюю дверь кухни, свисающие с бельевой веревки простыни и стоящую над домкратом машину. Администрация отеля не слишком заботилась о том, какое у гостей будет первое впечатление. Подъезд к отелю был спроектирован так, чтобы обслуживающему персоналу было удобнее таскать чемоданы гостей.

Руководство не задумывалось о том, что многие из гостей настроены на иной прием. Между тем, поток клиентов стал уменьшаться. Необходимо было что-то предпринимать. Директор отеля пригласил консультанта по маркетингу и попросил совета

Вопросы:

- 1) Проведите анализ сложившейся ситуации.
- 2) Внесите рекомендации по улучшению сложившейся ситуации в отеле.

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

- 3) Многие менеджеры считают целью бизнеса получение прибыли, в то время как другие видят эту цель в создании и удержании клиентуры. Объясните, как эти противоположные точки зрения могут влиять на взаимоотношения тур.предприятия со своими клиентами. Если менеджер считает своей целью привлечь и удержать клиента, значит ли это, что его не интересует прибыль.

## 2. «Опрос – дело тонкое».

Одна из авиакомпаний предложила специальную скидку для спутниц пассажиров, приглашенных на проводимый ею семинар, полагая, что этими спутницами будут, конечно же, жены. После семинара авиакомпания разослала женам анкеты, где был такой невинный вопрос: «Как вам понравилось путешествовать на нашем самолете?» Среди ответов на этот вопрос анкеты были и такие: «Какое путешествие? Я никуда не летала!» Руководству авиакомпании пришлось выслушать множество гневных ответов, в которых звучали угрозы привлечь ее к ответственности за вмешательство в личную жизнь и за развал семьи.

Вопросы:

- 1) Какие проблемы возникли при оказании услуги?
- 2) Возможные выходы из сложившейся ситуации.

## 3. «Хилтон – первый отель на Луне».

«Луна-Хилтон» так будет называться первый лунный отель компании «Хилтон-интернэшнл». О своем намерении построить на Луне первую пятизвездочную гостиницу заявила компания, которой принадлежат самые престижные отели в мире. Это заявление последовало после того, как на Луне была обнаружена вода. Предполагается, что в комплексе будут 5000 номеров. Он будет оснащен двумя солнечными панелями, которые дадут электроэнергию. Проектом также предусмотрены собственный пляж, «море» и ферма для обеспечения постояльцев продуктами питания.

Компания «Хилтон-интернэшнл» работает в тесном контакте с экспертами из НАСА, которое, как предполагается, будет доставлять гостей в комплекс. На осуществление этой идеи «Хилтон» уже израсходовал около 170 тыс. евро. Британский архитектор Петер Инстон, разработавший «лунный проект», предложил возвести на Луне 325-м комплекс, который станет самым высоким отелем во Вселенной. Там будут рестораны, медицинский центр, церковь и даже школа. Скоростные лифты будут доставлять гостей к номерам. Подача питьевой воды будет обеспечиваться за счет недавно открытого ледяного запаса. Эта же вода будет использоваться и для «моря». В качестве «пейзажа» предполагается оставить естественные лунные горы. В будущем отеле предусмотрен даже «автобус» для проведения экскурсий по Луне. Внутри всех помещений комплекса, по планам «Хилтона», будет поддерживаться нормальное, земное давление. Дабы компенсировать недостаток земного притяжения, посетители будут ходить в обуви с магнитной подошвой. Кроме того, проектом предусмотрен собственный космодром, где будут причаливать «шаттлы».

Вопросы:

- 1) Как вы оцениваете идею подобного туристского продукта?
- 2) Какие условия необходимы для его коммерческого успеха?

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

3) Каким образом можно уменьшить риск?

#### 4. «Выбираем партнера».

Туристская компания «Миг-вояж» является классическим туроператором. Среди направлений, предлагаемых компанией, Египет (отдых, экскурсионные туры, любые индивидуальные программы), Италия (классическая и отдых на курортах), Греция. «Режим наибольшего благоприятствования для агентств» - вот принцип, которого строго придерживается компания в своей работе. Все турагенты после заключения договора о сотрудничестве становятся получателями факс-бюллетеней, в которых, помимо прайс-листов, содержатся оперативные сведения о курортах (вплоть до температуры воздуха и воды), информация о наличии мест на ближайшие заезды, изменение консульских требований. Кроме того, компания использует принцип «обратного звонка», в международных телефонных разговорах. Турегенту достаточно позвонить в компанию, представиться, назвать номер телефона и сказать «Обратный звонок, пожалуйста». И менеджер компании сами перезвонят агенту, так что дальнейшее общение по международной линии будет происходить за счет туроператора.

Вопросы:

- 1) В чем достоинства и недостатки канала сбыта, используемого компанией.
- 2) Какие еще приемы установления взаимоотношений с турагентами можно использовать.

#### 5. «Марк Твен и личная продажа».

Однажды Марк Твен присутствовал на собрании, куда был приглашен миссионер. Миссионер обратился к присутствующим с речью, которая произвела на Марка Твена сильное впечатление. Позднее он рассказывал: «Голос у него был прекрасный. Он рассказывал нам, как страдают туземцы, и молил о помощи с такой волнующей простотой, что я мысленно удвоил сумму в 50 центов, которую собирался пожертвовать. Он описывал бедственное положение дикарей так ярко, что я мысленно увеличил сумму пожертвования с одного доллара до 5. Священник продолжал говорить. Я стал опасаться, что бывших у меня наличных не хватает, и решил выписать чек. А он все говорил и говорил об ужасном положении туземцев. Я отказался от решения выписать чек. Он продолжал говорить. Я сократил сумму предполагаемого пожертвования до 5 долларов. Он не умолкал, и мое пожертвование сократилось сначала до 4-х, потом до 3-х, до 2-х, и наконец, до 1 доллара. Он все не прекращал свою проповедь. Когда тарелка с пожертвованиями дошла до меня, я положил на нее 5 центов.

Вопросы:

- 1) Оцените историю, происшедшую с Марком Твеном, с позиции процесса личной продажи.
- 2) Дайте характеристику поведения миссионера как продавца в процессе личной продажи. Почему он не добился желаемого результата.

#### Учебно-методическое и информационное обеспечение

##### Основная литература

1. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность : учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев ; под редакцией Ж. А. Романовича. — 6-е изд. — Москва : Дашков и К, 2018. — 284 с. — ISBN 978-



|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

5-394-01274-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85647.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015. — 104 с. — ISBN 978-5-7782-2796-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91518.html> (дата обращения: 22.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Тётушкин, В. А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) : учебное пособие / В. А. Тётушкин. — Тамбов : Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015. — 124 с. — ISBN 978-5-8265-1384-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html> (дата обращения: 22.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html> (дата обращения: 22.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

6. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность : конспект лекций / И. С. Манюхин. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — ISBN 978-5-9585-0584-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### **Дополнительная литература**

1. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; под редакцией В. А. Назаркина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 100 с. — ISBN 978-5-7782-2529-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность. Организационные, этические и психологические аспекты : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. — 146 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9585.html> (дата обращения: 02.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

3. Буйленко, В. Ф. Организационные и психологические аспекты сервисной деятельности : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. — 94 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9584.html> (дата обращения: 23.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2006. — 167 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9581.html> (дата обращения: 24.03.2020). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет:

|   | <i>Название электронного ресурса</i>                            | <i>Используемый для работы адрес</i>   |
|---|---|--|
| 1 | Научная электронная библиотека – eLibrary                       | <a href="http://www.elibrary.ru">www.elibrary.ru</a>   |
| 2 | Сайт научной библиотеки КамГУ им. Витуса Беринга                | <a href="http://bibl.kamgpu.ru">bibl.kamgpu.ru</a>   |
| 3 | Образовательная платформа ЭБС ЮРАЙТ                             | <a href="http://www.biblio-online.ru">www.biblio-online.ru</a>   |
| 4 | Электронная библиотека – IPRBOOKS                               | <a href="http://www.iprbookshop.ru/">http://www.iprbookshop.ru/</a>  |
| 5 | Электронный каталог научной библиотеки КамГУ им. Витуса Беринга | <a href="http://bibl.kamgpu.ru/index.php/elresonlin...">http://<br/>bibl.kamgpu.ru/index.php/elresonlin...</a> |
| 6 | Справочно-информационная система «Консультант»                  | <a href="http://www.consultant.ru">www.consultant.ru</a>   |

## 2. Критерии оценивания по формам текущего контроля

На основании разработанной компетентностной модели выпускника образовательные цели представлены в виде набора компетенций как планируемых результатов освоения образовательной программы. Определение уровня достижения планируемых результатов освоения образовательной программы осуществляется посредством оценки уровня сформированности компетенции и оценки уровня успеваемости обучающегося по пятибалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено»).

Основными критериями оценки в зависимости от вида работы обучающегося являются: сформированность компетенций (знаний, умений и навыков), степень владения профессиональной терминологией, логичность, обоснованность, четкость изложения материала, ориентирование в научной и специальной литературе.

Критерии оценивания уровня сформированности компетенций и оценки уровня успеваемости обучающегося

### Текущий контроль

|         |         |   |
|---------|---------|---|
| Уровень | Уровень | Критерии оценивания отдельных видов работ обучающихся |
|---------|---------|---|

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

| сформированности компетенции | освоения модулей дисциплины (оценка) | <i>письменный опрос по основным терминами графикам темы</i>           | тест  | <i>семинар</i>  | <i>практическая работа</i>  |
|------------------------------|--------------------------------------|---|---|---|---|
| Высокий                      | отлично                              | <i>Оценка «отлично» - 90–100% правильных ответов;</i>                 | <i>Оценка «отлично» - 85–100% правильных ответов;</i>                 | вопрос раскрыт полностью, точно обозначены основные понятия и характеристики в соответствии с нормативными и правовыми актами и теоретическим материалом. | выставляется обучающемуся, чей результат анализа ситуации оказался наиболее всесторонним, чье решение или расчет оказался наиболее продуманным, логичным и предусматривающим большее количество альтернативных вариантов решений; |
| Базовый                      | хорошо                               | <i>Оценка «хорошо» - 80–89% правильных ответов;</i>                   | <i>Оценка «хорошо» - 70–84% правильных ответов;</i>                   | вопрос раскрыт, однако нет полного описания всех необходимых элементов.   | выставляется обучающемуся, использовавшему методику или инструмент анализа с незначительными нарушениями, чей расчет имеет незначительные погрешности;  |
| Пороговый                    | удовлетворительно                    | <i>Оценка «удовлетворительно» - 55–79% правильных ответов;</i>        | <i>Оценка «удовлетворительно» - 55–69% правильных ответов;</i>        | вопрос раскрыт не полно, присутствуют грубые ошибки, однако есть некоторое понимание раскрываемых понятий   | выставляется каждому обучающемуся, чей расчет имеет нарушения, но в целом задание выполнено, анализ проведен поверхностно, в том числе с нарушением методики его проведения;  |
| Компетенции не сформированы  | неудовлетворительно                  | <i>Оценка «неудовлетворительно» - 54% и менее правильных ответов;</i> | <i>Оценка «неудовлетворительно» - 54% и менее правильных ответов;</i> | ответ на вопрос отсутствует или в целом не верен.   | выставляется каждому обучающемуся, если анализ проведен в нарушение методики его проведения, результаты не обоснованы, не сделаны выводы, расчет произведен с грубыми нарушениями и не соответствует поставленной задаче.         |

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

### **3. Контрольно-измерительные материалы промежуточного контроля (аттестации)**

#### **3.1 Формы промежуточного контроля (аттестации):**

В процессе изучения данной дисциплины применяются следующие виды текущего контроля знаний:

– Экзамен.

Первая часть экзамена предполагает решение теста по Сервисной деятельности.

Вторая часть – ответы на вопросы билетов.

#### **Примерные тесты по дисциплине:**

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- опрос, профессионализм, качество;
- услуга, спрос, специалист;
- деятельность, потребность и услуга.

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

- бытовые услуги;
- услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
- жилищно-коммунальные услуги;
- управленческие услуги;
- услуги физической культуры и спорта, медицинские, санаторно-оздоровительные услуги;
- научно-исследовательские услуги;
- услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;
- правовые услуги.

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

- материально-преобразовательная;
- исследовательская;
- познавательная;
- потребительская (пользовательская);
- ценностно-ориентационная;
- коммуникативная (общение).

4. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:

- эмпирический и теоретический;
- оценочный и информационный;
- аналитический и экспертный.

5. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:

- материально-преобразовательной деятельности;

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

- исследовательской деятельности;
- познавательной деятельности;
- потребительской (пользовательской) деятельности;
- ценностно-ориентационной деятельности;
- коммуникативной (общение) деятельности.

6. К направлению сервисной деятельности, именуемому коммуникативной, можно отнести:

- рекламу;
- организацию презентаций, встреч;
- имиджмейкерские услуги;
- организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
- психодиагностику;
- услуги по переводу с одного языка на другой.

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:

- спрос;
- потребность;
- мотивация;
- стресс.

8. Факторы, влияющие на развитие сервисной деятельности:

- природные или сформированные обществом черты человека;
- первичные (витальные) и социальные потребности;
- уровень развития экономики и хозяйственная система;
- мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
- общественные структуры: государство, церковь, политические партии.

9. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

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

10. Функциональная диверсификация в сфере сервиса – это требование соответствия объекта спроса:

- атмосфере его использования потребителем;

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

- духовной индивидуальности потребителя;
- физической индивидуальности потребителя;
- текущей моде;
- представлениям потребителя о его социальном статусе.

11. Ситуационная диверсификация в сфере сервиса – это требование соответствия объекта спроса:

- текущей моде;
- физической индивидуальности потребителя;
- духовной индивидуальности потребителя;
- атмосфере его использования потребителем;
- представлениям потребителя о его социальном статусе.

12. Предпосылки возникновения услуг:

- а) рост благосостояния общества
- б) потребности людей
- в) внутренняя культура человека.

13. Осуществление сервиса связано:

- а) с подкреплением товара
- б) с высокой ценой товара
- в) со стимулированием сбыта.

14. Фирменный сервис включает в себя:

- а) предпродажное обслуживание
- б) гарантийное обслуживание
- в) послегарантийное обслуживание.

15. Послепродажное обслуживание может быть:

- а) источником прямой прибыли
- б) условием роста продаж
- в) катализатором установления партнерских отношений между клиентом и поставщиком.

16. Послепродажный сервис включает в себя:

- а) монтаж оборудования
- б) подготовку специалистов-пользователей
- в) участие в НИОКР.

17. Техническое обслуживание может осуществляться только:

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

- а) после продажи оборудования
- б) во время продажи оборудования
- в) до продажи оборудования

18. Гарантия служит для:

- а) защиты продавца
- б) защиты покупателя
- в) улучшения сбыта

19. Наиболее важным компонентом оценки качества услуг является:

- а) безопасность
- б) надежность
- в) осязаемость.

20. Потребительские ожидания относительно качества услуг строятся на основе:

- а) прошлого опыта
- б) внешних сообщений
- в) речевых коммуникаций.

21. Принципы непостоянства качества услуг:

- а) квалификация персонала
- б) мотивация персонала
- в) недостаток персонала.

22. Понятие «уровни товара» отражает:

- а) наличие нескольких упаковок для товара
- б) позиции с которых рассматриваются характеристики товара
- в) сорт товара, его качество

23. Товар-это:

- а) комплекс осязаемых и неосязаемых свойств, обеспечивающих удовлетворение нужд и пожеланий потребителей
- б) результат производственной деятельности, выставляемый на продажу
- в) товар, который фирма может предложить потребителю.

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

24. Четко составленная эксплуатационная инструкция важна только для:

- а) технически сложных товаров
- б) для товаров, рассчитанных на малообразованных потребителей
- в) только для дорогих товаров.

25. Ограниченная гарантия является:

- а) антигарантией
- б) гарантия, скованная техническими и производственными ограничениями
- в) обслуживанием только в гарантийный срок

26. Планирование политики сервиса должно осуществляться:

- а) параллельно с разработкой товара в реальном исполнении
- б) после внедрения товара на рынок
- в) до разработки товара в реальном исполнении.

27. Стандарты обслуживания - это:

- а) правила работы сотрудников сервис-центра
- б) пожелания потребителей относительно качества обслуживания
- в) гарантии выполнения определенных видов работ в гарантийный период

28. Реклама услуги выполняет следующую функцию:

- а) служит мотивацией для служащих
- б) является программой контроля качества услуг
- в) является инструментом продаж.

29. Как называется вид сервиса, включающий в себя все услуги, связанные с поддержанием работоспособности, безотказности и заданных параметров работы товара:

- а) жесткий сервис
- б) мягкий сервис
- в) косвенный сервис.



|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

30. Как называется вид сервиса, включающий в себя весь комплекс интеллектуальных услуг, связанных с индивидуализацией, т.е. с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя:

- а) жесткий сервис
- б) мягкий сервис
- в) прямой сервис

31. В общем случае все перечисленные действия, кроме одного, нужно осуществлять в рамках предпродажного сервиса. Какое действие нехарактерно для этого вида сервиса:

- а) обучение кадров эксплуатационников
- б) подготовка демонстрации оборудования
- в) обеспечение запчастями
- г) монтаж, наладка и регулировка оборудования
- д) консультации с клиентами и учет их требований при разработке «товара-услуги».

### **3.2. Перечень вопросов к экзамену**

#### **Примерные вопросы к экзамену**

1. Сфера сервиса: основные понятия.
1. Сервисная деятельность на гостиничном предприятии.
2. Этапы развития сферы сервиса в России.
3. Туристская деятельность как один из видов сервисной деятельности.
4. Предприятия и организации сферы сервиса в России.
5. Работа турагентства: требования к персоналу.
6. Требования к субъекту сервисной деятельности.
7. Работа гостиничного предприятия: требования к персоналу.
8. Потребители как объект сервисной деятельности.
9. Факторы, влияющие на качественную работу туристского предприятия.
10. Сервисная деятельность как процесс предоставления услуги.
11. Факторы, влияющие на качественную работу гостиничного предприятия.
12. Правовое регулирование сервисной деятельности.
13. Виды туризма по мотивации, способу организации, транспортной составляющей.
14. Перспективные направления совершенствования сферы сервиса в современных условиях.
15. Факторы, влияющие на организацию видов туризма.
16. Специфика услуг как товара; особенности услуг; главные характеристики услуг.
17. Характеристика туристской деятельности.

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

18. Характеристика участников рынка услуг: продуценты услуг и потребители.
19. Этические принципы работников сферы сервиса.
20. Позиционирование услуг на рынке. Проведение маркетинговых коммуникаций
21. в сфере сервиса.
22. Эстетические требования к предприятию сервиса.
23. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
24. Новые тенденции в оказании услуг на гостиничном предприятии.
25. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения.
26. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей.
27. Теория организации обслуживания.
28. Сервисная деятельность на туристском предприятии.
29. Качество обслуживания и производительность.
30. Сертификация в управлении качеством услуг.
31. Жизненный цикл услуг.
32. Разрешение конфликтных ситуаций при обслуживании клиентов.
33. Безопасность человека в сфере услуг.
34. Контактная зона.
35. Классификация сервисной деятельности.
36. Профессиональная этика работника сервиса.
37. Психологическая культура сервиса.
38. Стандартизация в сфере сервиса.
39. Преимущества средних, малых и сверхмалых предприятий в сфере сервиса.
40. Новые технологии в сфере услуг.

**3.3 Перечень вопросов на экзамен и тематика контрольных/курсовых работ:** не предусмотрены учебным планом

#### **4. Формы и критерии оценивания учебной деятельности студента**

На основании разработанной компетентностной модели выпускника образовательные цели представлены в виде набора компетенций как планируемых результатов освоения образовательной программы. Определение уровня достижения планируемых результатов освоения образовательной программы осуществляется посредством оценки уровня сформированности компетенции и оценки уровня успеваемости обучающегося по пятибалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», «зачтено», «не зачтено»).

Основными критериями оценки в зависимости от вида работы обучающегося являются: сформированность компетенций (знаний, умений и владений), степень владения профессиональной терминологией, логичность, обоснованность, четкость изложения материала, ориентирование в научной и специальной литературе.

|   |            |      |
|---|------------|------|
| ОПОП  | Редакция 1 | 2019 |
| Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.01. «Сервисная деятельность» по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис |            |      |

### Промежуточная аттестация

| Уровень сформированности компетенции | Уровень освоения дисциплины      | Критерии оценивания обучающихся (работ обучающихся)  |
|--------------------------------------|----------------------------------|--|
|                                      |                                  | экзамен  |
| Высокий                              | отлично (зачтено)                | расширенное знание и понимание теоретического содержания дисциплины; использование новых ресурсов (технологий, средств) в решении профессиональных задач; увеличение доли собственного участия в профессиональных практических видах деятельности, не предусмотренных образовательной программой; расширение среды профессиональной деятельности, не предусмотренной образовательной программой; наличие навыков системной оценки качества своей профессиональной деятельности |
| Базовый                              | хорошо (зачтено)                 | полное знание и понимание теоретического содержания дисциплины; достаточная сформированность практических умений, продемонстрированная в ходе осуществления профессиональной деятельности как в учебной, так и реальной практик; наличие навыков оценивания собственных достижений, определения проблем и потребностей в конкретной области профессиональной деятельности  |
| Пороговый                            | удовлетворительно (зачтено)      | понимание теоретического содержания дисциплины с незначительными пробелами; несформированность некоторых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, наличие мотивационной готовности к самообразованию, саморазвитию  |
| Компетенции не сформированы          | неудовлетворительно (не зачтено) | отсутствует понимание теоретического содержания дисциплины, несформированность практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, отсутствие мотивационной готовности к самообразованию, саморазвитию   |