

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Коммерция услуг»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ.

1. Какая характеристика услуг является основной особенностью для сферы услуг?

- А) многообразие товарных предложений
- Б) долговечность услуг
- В) невозможность хранения услуг
- Г) необходимость складирования услуг

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

2. Что является основной задачей маркетинга в сфере услуг?

- А) повышение уровня конкуренции
- Б) установление и поддержание доверительных отношений с клиентами
- В) снижение цен на услуги
- Г) увеличение объёма рекламы

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

3. Что является наиболее важным элементом формирования сервисной системы?

- А) использование дешёвых материалов
- Б) упрощение процессов без учёта потребностей клиентов
- В) оперативность и качество обслуживания клиентов
- Г) увеличение числа сотрудников, без повышения их квалификации

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие между термином и его определением:

Термин	Определение
1) Сфера услуг	А) Вид деятельности, связанный с продажей и продвижением услуг
2) Услуга	Б) Отрасль сферы услуг, включающая гостиничный и ресторанный бизнес
3) Коммерция услуг	В) Совокупность отраслей экономики, обеспечивающих удовлетворение нематериальных потребностей общества
4) Индустрия гостеприимства	Г) Деятельность или процесс, направленные на удовлетворение определённых потребностей клиента

Правильный ответ:

1	2	3	4
В	Г	А	Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

2. Установите соответствие между видом услуги и её конкретным примером:

Виды услуг	Примеры
1) Потребительские услуги	А) Бухгалтерский аутсорсинг для компаний
2) Деловые услуги	Б) Ремонт бытовой техники
3) Социальные услуги	В) Организация концертов и фестивалей
4) Услуги развлечения	Г) Образование в школах и университетах

Правильный ответ:

1	2	3	4
Б	А	Г	В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

3. Установите соответствие между критерием классификации услуг и его характеристикой:

Критерии классификации	Характеристики
1) По целевой аудитории	А) Автоматизированные или ручные услуги
2) По способу оказания	Б) Разовые или постоянные услуги
3) По степени автоматизации	В) Онлайн или офлайн услуги
4) По регулярности	Г) Услуги для бизнеса или индивидуальных клиентов

Правильный ответ:

1	2	3	4
Г	В	А	Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность букв слева направо.

1. Расположите этапы создания сервисной системы в правильной логической последовательности:

- А) внедрение системы контроля качества
- Б) построение системы обслуживания
- В) анализ потребностей клиентов
- Г) проектирование процессов оказания услуг

Правильный ответ: В, Г, А, Б

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

2. Установите в правильной последовательности элементы разработки стандартов сервиса:

- А) обучение сотрудников стандартам
- Б) определение ключевых стандартов обслуживания
- В) мониторинг выполнения стандартов
- Г) внедрение стандартов на практике

Правильный ответ: Б, А, Г, В

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

3. Установите правильную последовательность разработки маркетинговой стратегии для сферы услуг:

- А) мониторинг эффективности реализации стратегии
- Б) выявление конкурентных преимуществ
- В) анализ целевой аудитории
- Г) определение ключевых каналов продвижения

Правильный ответ: В, Б, Г, А

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Важнейшим критерием оценки работы сервисной системы является уровень _____ клиентов.

Правильный ответ: удовлетворённости

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

2. Основной задачей управления спросом на услуги является достижение _____ между спросом и предложением.

Правильный ответ: баланса

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

3. Услуги, предоставляемые в целях удовлетворения личных потребностей граждан – это _____ услуги.

Правильный ответ: потребительские

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Совокупность процессов, ресурсов и инфраструктуры, предназначенных для оказания услуг – это _____.

Правильный ответ: сервисная система / система сервиса / система предоставления услуг

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

2. Совокупность мер, направленных на регулирование количества предоставляемых услуг в зависимости от потребностей клиентов – это _____.

Правильный ответ: управление спросом / регулирование спроса / адаптация к спросу

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

3. Комплекс мероприятий, направленных на привлечение и удержание клиентов в сфере услуг – это _____.

Правильный ответ: маркетинг услуг / сервисный маркетинг / маркетинговая стратегия

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Задания открытого типа с развёрнутым ответом

1. Практическая задача

Условие задачи. Салон красоты планирует увеличить поток клиентов и повысить доходность. Руководство рассматривает три возможных варианта реализации новой стратегии:

– вариант 1 – введение системы скидок (например, минус 10 % на первую процедуру). Это привлечёт новых клиентов, но снизит средний чек;

– вариант 2 – запуск программы лояльности (например, накопительная карта с бонусами). Это стимулирует повторные визиты, но не даст быстрого эффекта;

– вариант 3 – пакетные предложения (например, комплекс из стрижки, окрашивания и укладки по сниженной цене). Это увеличит сумму среднего чека, но может быть воспринято как дорогостоящее предложение.

Вопрос к задаче. Какая стратегия будет наиболее предпочтительна для увеличения выручки салона в краткосрочной перспективе? Обоснуйте ответ.

Время выполнения – 20 мин.

Ожидаемый результат:

– обоснованный ответ, который в полной мере отвечает на поставленный вопрос.

Критерии оценивания:

- правильность ответа;
- обоснованность ответа.

Ожидаемый результат в виде решения задачи

Исходя из поставленной задачи, наиболее предпочтительным будет выбор варианта 3 – внедрение пакетных предложений.

Обоснование ответа

Использование пакетных предложений обеспечит увеличение среднего чека, так как клиент платит за несколько услуг сразу. Кроме того, это создаёт ценовую выгоду, поскольку клиент получает больше за меньшую стоимость и не снижает базовую стоимость услуг, так как салон избегает потерь на скидках.

Скидки привлекут клиентов, но одновременно и снизят прибыльность.

Программа лояльности эффективна в долгосрочной перспективе, но не даст быстрых результатов.

Таким образом, пакетные предложения – это наиболее выгодная стратегия для роста выручки салона в краткосрочной перспективе, так как они увеличивают средний чек без значительного снижения цен.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

2. Практическая задача

Условие задачи. Фитнес-клуб столкнулся с проблемой неравномерной суточной загрузки: утром и днём залы пустуют, а вечером – переполнены. Руководство планирует перераспределить поток клиентов и рассматривает три варианта решения:

- вариант 1 – введение утренних и дневных скидок, что снизит цену, для мотивации клиентов приходить в менее загруженные часы;
- вариант 2 – дополнительные вечерние группы с повышенной стоимостью, для снижения вечерней загрузки за счёт увеличенной цены;
- вариант 3 – разделение абонементов по времени путём предложения абонементов по сниженной цене только на утренние/дневные часы.

Вопрос: Какой вариант позволит наиболее эффективно сбалансировать загрузку клуба, сохраняя доходность фитнес-клуба? Обоснуйте ответ.

Время выполнения – 20 мин.

Ожидаемый результат:

– обоснованный ответ, который в полной мере отвечает на поставленный вопрос.

Критерии оценивания:

- правильность ответа;
- обоснованность ответа.

Ожидаемый результат в виде решения задачи

Наиболее эффективным решением будет выбор варианта 3 – разделение абонементов по времени путём предложения абонементов по сниженной цене только на утренние/дневные часы.

Обоснование ответа

Разделение абонементов по времени привлечёт клиентов в утренние/дневные часы без необходимости больших скидок. Это сохранит доходность, так как основной поток клиентов по-прежнему платит стандартную цену за вечерние занятия. Кроме того, это устранил перегрузку в пиковые часы без необходимости расширения штата и увеличения расходов.

В свою очередь, скидки могут снизить доходность, а повышение цен в вечерние часы может вызвать отток клиентов.

Таким образом, разделение абонементов по времени – это наиболее эффективное решение, так как оно перераспределяет нагрузку без значительных потерь прибыли.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

3. Практическая задача

Условие задачи. Салон красоты предлагает клиентам услуги парикмахеров, косметологов и мастеров маникюра. Руководство решило изменить систему оплаты труда специалистов, работающих с клиентами, чтобы повысить их мотивацию и прибыльность салона. Рассматриваются три варианта моделей изменения оплаты труда:

- вариант 1 – фиксированный оклад, что предусматривает стабильную зарплату специалистов вне зависимости от численности обслуженных клиентов;
- вариант 2 – процент от оказанных услуг, когда специалист получает доход в зависимости от числа клиентов и стоимости предоставленных услуг;
- вариант 3 – гибридная модель, реализуется в виде небольшого фиксированного оклада плюс процент от оказанных услуг.

Вопрос к задаче. Какая модель оплаты наиболее эффективна для повышения мотивации специалистов и увеличения дохода салона? Обоснуйте ответ.

Время выполнения – 20 мин.

Ожидаемый результат:

- обоснованный ответ, который в полной мере отвечает на поставленный вопрос.

Критерии оценивания:

- правильность ответа;
- обоснованность ответа.

Ожидаемый результат в виде решения задачи

Оптимальным решением будет выбор варианта 3 – гибридная модель.

Обоснование ответа

Использование гибридной модели стимулирует специалистов работать качественно и привлекать больше клиентов (из-за процента от оказанных услуг). Кроме того, это гарантирует стабильный доход специалистов (из-за фиксированной части оклада), что снижает текучесть кадров. В свою очередь, салон получает предсказуемую нагрузку, так как специалисты заинтересованы в качественном обслуживании, но не боятся дней с низким потоком клиентов.

Фиксированный оклад не мотивирует специалистов работать лучше, а применение системы, основанной только на процентах, может создать нестабильность и неудовлетворённость специалистов.

Таким образом, гибридная модель оплаты является лучшим вариантом, так как она мотивирует специалистов на качественную работу, обеспечивая при этом стабильность дохода.

Компетенции (индикаторы): ПК-4 (ПК-4.2)

Лист изменений и дополнений

№ п/п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Коммерция услуг» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 38.03.06 Торговое дело.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объёме.

Виды оценочных средств, включённые в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической комиссии
Экономического института

 Е.Н. Шаповалова