

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

**Институт управления и государственной службы
Кафедра управления персоналом и экономической теории**

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института управления и
государственной службы
Р.Т. Харьковский
(подпись)
«15» января 2025 года

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине
Технологии сервисной деятельности**

(наименование учебной дисциплины, практики)

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление бизнес-процессами в сфере услуг»

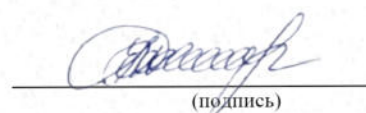
(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
Доцент


(подпись) Шильникова З.Н.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры управления персоналом и
экономической теории от «14» января 2025 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой
Управления персоналом
и экономической теории


(подпись) Чумаченко Г.В.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Технологии сервисной деятельности»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

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

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

2. Выберите один правильный ответ

Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- А) предоставление информации клиенту
- Б) определенный способ предоставления услуг заказчику
- В) оказание услуги клиенту

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

3. Выберите один правильный ответ

Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- А) бесконтактным
- Б) бесплатным
- В) формальным

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

4. Выберите один правильный ответ

В чем заключается неосвязаемость услуги:

- А) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- Б) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения

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

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между психологическими механизмами взаимопонимания партнеров в совместной деятельности в процессе предоставления услуги и их содержанием

Содержание	Механизм
1) Способность человека—исполнителя услуги к переживанию, согласию, уподоблению с потребителем, постановке себя на его место.	А) Идентификация
2) Перенесение собственных свойств, представлений, состояний, поведения исполнителя услуги на потребителя.	Б) Проекция
3) Специфика восприятия, понимания и оценки другого человека (потребителя, партнера) в зависимости от прошлого опыта, целей, намерений, и т.д.	В) Социальная перцепция

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

2. Установите соответствие конфликтных личностей их характеристикам.

Свойство	Тип личности
1) Демонстрирует эмоциональное импульсивное поведение, поиск признания, стремление выделиться.	А) демонстративный тип
2) Негибок, имеет завышенную самооценку, очень обидчив, не может перестраиваться;	Б) непластичный (ригидный) тип
3) Скрупулезен, предъявляет повышенные требования к себе и другим, ему свойственна повышенная тревожность.	В) сверхточный тип

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

3. Установите соответствие конфликтных личностей их характеристикам.

Свойства	Тип личности
1) Импульсивен, плохо контролирует себя, может быть агрессивен;	А) Эмоциональный (неуправляемый) тип
2) Пассивен, не обладает достаточной волей, раздражает тем, что «ни рыба ни мясо»;	Б) «Бесконфликтный» тип

3) Это обычно расчетливые люди, готовые к конфликтам и пытающиеся извлечь из него выгоду.	В) Рациональный или целенаправленный тип
---	--

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

4. Установите соответствие между типами услуг и их содержанием.

Содержание	Тип услуги
1) Инжиниринг, лизинг, обслуживание и ремонт оборудования	А) Производственные
2) Торговля, транспорт, связь	Б) Распределительные
3) Банковские, страховые, финансовые, консультационные, рекламные	В) профессиональные

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите в правильной последовательности этапы жизненного цикла услуги.

- А) предоставление информации по услугам, предлагаемым потребителям;
- Б) принятие заказа на услугу;
- В) исполнение услуги;
- Г) контроль качества исполнения услуги;
- Д) выдача заказа потребителю.

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

2. Укажите последовательность этапов управления конфликтами:

- А) Анализ причин конфликта
- Б) Выбор стратегии разрешения
- В) Диагностика ситуации
- Г) Реализация выбранного решения

Правильный ответ: В, А, Б, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

3. Расположите в порядке важности факторы мотивации по теории Маслоу:

- А) Физиологические потребности
- Б) Социальные потребности
- В) Потребности в самореализации
- Г) Безопасность

Правильный ответ: А, Г, Б, В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

4. *Расположите в последовательности этапы инновационного процесса*

А) Научный

Б) Научно-технический

В) Технологический

Г) Эксплуатационный

Правильный ответ: Б, В, А, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

_____ — наука о сервисе, теоретико-прикладное направление исследований, связанное с изучением сервиса, сферы обслуживания.

Правильный ответ: сервисология

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

2. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

Предметом _____ как отрасли знания и учебной дисциплины является взаимодействие людей в сфере организованного сервиса, т.е. в организациях, учреждениях, производящих, продвигающих, реализующих и предоставляющих услуги.

Правильный ответ: сервисной деятельности

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

3. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

_____ — это живой, сознательно и целесообразно действующий для удовлетворения той или иной своей нужды, необходимости человек.

Правильный ответ: Потребитель

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

4. *Заполните пропущенное слово (словосочетание):*

_____ — это предоставление услуг, связанных со сбором, хранением, преобразованием и распространением информации

Правильный ответ: Информационный сервис

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Опишите какие экономические и социальные функции присущи сфере услуг?

Правильный ответ: обслуживание процесса производства материальных благ, воспроизводство рабочей силы, создание дополнительных материальных благ путем производства на заказ предметов длительного пользования или путем восстановления ранее утраченных ими потребительских свойств.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

2. Ответьте на вопрос:

Дайте определение институциональным услугам.

Правильный ответ: Институциональные услуги – это услуги, потребителями которых выступают не физические лица, а предприятия, организации, учреждения и другие хозяйственно-управленческие структуры.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

3. Ответьте на вопрос:

Приведите характеристики, которые являются уникальными и присущи всем услугам.

Правильный ответ: неосязаемость, неотделимость от источника непостоянство (гетерогенность) качества услуг, недолговечность и отсутствие собственности.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

4. Ответьте на вопрос:

Пять категорий человеческих потребностей по А. Маслоу.

Правильный ответ: физиологические потребности, потребность в защищенности, социальные потребности, потребности в уважении и признании, потребности в самореализации.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Раскройте суть характеристик услуги таких как неосязаемость и отсутствие владения.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: Услуги не являются материальными объектами, большинство услуг являются действиями, поэтому услугу невозможно продемонстрировать до ее покупки. Поэтому необходимо продумать, как повысить осязаемость услуг.

Важным следствием неосязаемости является то, что для большей части услуг результат приобретения услуги не подразумевает право собственности на нее, а приобретение товара такое право собственности дает. Когда потребитель приобретает товар, он получает личный доступ к нему на неограниченный промежуток времени и право распоряжаться им по своему усмотрению. У покупателя услуг такого права нет. Если вы покупаете билет на концерт, вы

получаете право быть в числе зрителей только в определенный день и время и не можете присутствовать еще раз, пока не купите другой билет.

Критерий оценивания: наличие в ответе ключевых аспектов: "неосвязаемость услуги и как следствие не возможность длительного владения последней.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

2. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Какие существуют методы предоставления услуг?

Время выполнения: 5 мин.

Ожидаемый результат: При всем многообразии предоставляемых услуг существует три основных метода предоставления услуг:

- 1) метод поточной линии;
- 2) метод самообслуживания;
- 3) метод индивидуального подхода

Критерий оценивания: В ответе должны быть перечислены методы предоставления услуг.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

3. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Опишите общие черты жизненных циклов товаров и услуги.

Время выполнения: 5 мин.

Ожидаемый результат: Общие жизненные циклы товаров и услуги:

1. Срок жизни товаров и услуг ограничен.
2. Жизненный цикл состоит из нескольких этапов: внедрение, рост, зрелость и спад.
3. На разных этапах жизненного цикла прибыль, которую приносит товар или услуга, различна.
4. Каждый этап требует особого подхода в области финансов, производства, сбыта и управления персоналом и сопутствующих ему услуг

Жизненный цикл продукта/услуги состоит из пяти фаз:

Критерий оценивания: В ответе должны быть указаны этапы жизненного цикла товара и услуг.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

4. Прочитайте текст задания. Продумайте логику и полноту ответа. Запишите ответ, используя точную формулировку.

Какие основные причины инвестиций в новые технологии?

Время выполнения: 5 мин.

Ожидаемый результат: Основные причины инвестиций в новые технологии:

- Сохранение или расширение рыночной доли;
- Уход от рисков или альтернативных издержек;
- Создание гибкости для реагирования на изменения экономической среды компании;

- Улучшение внутренней среды компании;
- Улучшение качества услуг и взаимодействия с клиентами.

Критерий оценивания: В ответе должны быть перечислены причины инвестиций в новые технологии.

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.4)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Технологии сервисной деятельности» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

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

Виды оценочных средств, включенные 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 подготовки 43.03.01 Сервис.

Председатель учебно-методической комиссии
института управления и государственной службы _____ Студеникина В.П.



Лист изменений и дополнений

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