

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.Г. Харьковский
(подпись)
«15» января 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

Функционирование и развитие систем сервиса

(наименование учебной дисциплины, практики)

43.03.01 Сервис

(код и наименование направления подготовки (специальности))

«Управление бизнес процессами в сфере услуг»

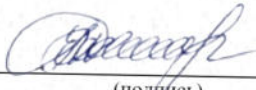
(наименование профиля подготовки (специальности, магистерской программы); при отсутствии ставится прочерк)

Разработчик:
Доцент


(подпись) Гутько Е.Ю.

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
«Функционирование и развитие систем сервиса»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Какой из перечисленных элементов является ключевым в системе сервиса?

- А) Техническое оснащение
- Б) Клиентоориентированность
- В) Финансовая стабильность
- Г) Маркетинговые стратегии

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

2. Выберите один правильный ответ

Какая модель сервиса ориентирована на максимальное удовлетворение потребностей клиента?

- А) Продуктовая модель
- Б) Процессная модель
- В) Клиентоцентричная модель
- Г) Ресурсная модель

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

3. Выберите один правильный ответ

Что является основной целью развития системы сервиса?

- А) Увеличение прибыли компании
- Б) Повышение качества обслуживания клиентов
- В) Оптимизация внутренних процессов
- Г) Расширение штата сотрудников

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

4. Выберите один правильный ответ

Какой показатель наиболее важен для оценки эффективности системы сервиса?

- А) Скорость выполнения заказа
- Б) Уровень удовлетворенности клиентов
- В) Количество новых клиентов
- Г) Объем продаж

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. Установите соответствие между элементами системы сервиса и их характеристиками:

Элемент системы сервиса	Характеристика
1) Клиентоориентированность	А) Фокус на удовлетворение потребностей клиента как основной приоритет
2) Сервисные стандарты	Б) Четко определенные правила и процедуры для обеспечения качества обслуживания
3) Обратная связь	В) Инструмент для оценки уровня удовлетворенности клиентов

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

2. Установите соответствие между типами сервиса и их примерами:

Тип сервиса	Пример
1) Базовый сервис	А) Предоставление минимально необходимых услуг (например, консультация по телефону)
2) Дополнительный сервис	Б) Предложение дополнительных услуг (например, доставка товара)
3) Персонализированный сервис	В) Индивидуальный подход к каждому клиенту (например, персональный менеджер)

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите в правильной последовательности этапы развития системы сервиса:

- А) Анализ текущего состояния сервиса
- Б) Определение целей развития
- В) Разработка плана улучшений
- Г) Реализация изменений
- Д) Оценка результатов

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

2. Укажите последовательность этапов обработки клиентского запроса в системе сервиса:

- А) Прием запроса от клиента
- Б) Анализ запроса
- В) Выполнение запроса

Г) Контроль качества выполнения

Д) Обратная связь с клиентом

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

3. Расположите в порядке выполнения этапы внедрения стандартов обслуживания:

А) Изучение потребностей клиентов

Б) Разработка стандартов

В) Обучение персонала

Г) Внедрение стандартов

Д) Контроль соблюдения стандартов

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

4. Укажите последовательность этапов формирования культуры сервиса в организации:

А) Анализ текущей культуры сервиса

Б) Определение ключевых ценностей сервиса

В) Разработка норм и правил поведения сотрудников

Г) Внедрение культуры сервиса

Д) Поддержание и развитие культуры сервиса

Правильный ответ: А, Б, В, Г, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

_____ – это совокупность принципов, методов и инструментов, направленных на обеспечение высокого качества обслуживания клиентов.

Правильный ответ: Система сервиса

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

2. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

_____ – это процесс формирования и поддержания стандартов обслуживания, которые соответствуют ожиданиям клиентов.

Правильный ответ: Управление качеством сервиса

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

3. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

_____ – это комплекс мероприятий, направленных на удовлетворение потребностей клиентов и повышение их лояльности.

Правильный ответ: Клиентоориентированный подход
Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

4. Заполните пропущенное слово (словосочетание):

_____ – это показатель, отражающий степень удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых услуг.

Правильный ответ: Уровень удовлетворенности клиентов
Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. Ответьте на вопрос:

Что такое стандарты обслуживания в системе сервиса?

Правильный ответ:

Стандарты обслуживания — это установленные правила и требования, которые определяют качество и порядок взаимодействия с клиентами для обеспечения высокого уровня сервиса.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

2. Ответьте на вопрос:

Какие методы используются для оценки качества сервиса?

Правильный ответ:

Для оценки качества сервиса используются такие методы, как анкетирование клиентов, анализ отзывов, проведение тестовых проверок и измерение уровня удовлетворенности клиентов.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

3. Ответьте на вопрос:

Какую роль играет обратная связь от клиентов в развитии системы сервиса?

Правильный ответ:

Обратная связь от клиентов позволяет выявить слабые стороны сервиса, улучшить качество обслуживания и адаптировать услуги под потребности клиентов.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

4. Ответьте на вопрос:

Какие этапы включает процесс формирования культуры сервиса в организации?

Правильный ответ:

Процесс формирования культуры сервиса включает анализ текущей культуры, определение ключевых ценностей, разработку норм поведения сотрудников, внедрение культуры и её поддержание.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

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

Какие факторы влияют на формирование культуры сервиса в организации, и как они взаимодействуют между собой?

Время выполнения: 5 мин.

Ожидаемый результат:

На формирование культуры сервиса влияют внутренние факторы (ценности компании, стиль управления, уровень подготовки персонала) и внешние факторы (ожидания клиентов, конкурентная среда, рыночные тренды). Внутренние факторы создают базу для развития сервиса, задавая стандарты и правила поведения сотрудников. Внешние факторы определяют направление изменений, необходимых для удовлетворения потребностей клиентов. Например, высокие ожидания клиентов могут стимулировать компанию к обучению персонала и внедрению новых технологий.

Критерий оценивания:

В ответе должны быть указаны внутренние и внешние факторы, их характеристики и примеры их взаимодействия.

Компетенции (индикаторы): ПК-5 (ПК-5.1)

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Функционирование и развитие систем сервиса» 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)