

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 туризма и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института управления и государственной службы
Р.Г. Харьковский

(подпись)

02 2025 года

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Сервисная деятельность»

43.03.02 Туризм

«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Разработчик:

Старший преподаватель

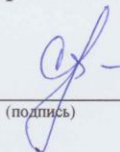

(подпись)

Довгаль Е.А.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры туризма и гостиничного дела

от «04» 02 2025 г., протокол № 7

Заведующий кафедрой


(подпись)

Свиридова Н.Д.

Луганск 2025 г.

**Комплект оценочных материалов по дисциплине
«Сервисная деятельность»**

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

1. Выберите один правильный ответ

Что является основным объектом сервисной деятельности?

- А) Материальное производство
- Б) Удовлетворение потребностей клиентов
- В) Финансовые операции
- Г) Разработка технологий

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

2. Выберите один правильный ответ

Что такое клиентоориентированность в сервисной деятельности?

- А) Ориентация на увеличение прибыли любой ценой
- Б) Ориентация на удовлетворение потребностей клиентов и построение долгосрочных отношений с ними
- В) Ориентация на снижение затрат
- Г) Ориентация на инновационные технологии

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

3. Выберите один правильный ответ

Что такое сервисная культура?

- А) Набор правил и инструкций для сотрудников сервисной организации
- Б) Система ценностей, норм и убеждений, ориентированных на предоставление качественного сервиса
- В) Тип одежды, которую носят сотрудники сервисной организации
- Г) Комплекс технологических решений, используемых в сервисной организации

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

4. Выберите один правильный ответ

Какой из перечисленных методов не используется для оценки качества сервиса?

- А) Метод «тайный покупатель»
- Б) Опросы клиентов
- В) Анализ статистики продаж
- Г) Анализ жалоб и предложений

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

Задания закрытого типа на установление соответствия

1. *Соотнесите понятие с его определением. Каждому определению соответствует одно понятие.*

Понятие	Определение
1) Сервисная операция	А) Удовлетворение потребностей клиента
2) Сервисная деятельность	Б) Действие, направленное на оказание услуги
3) Клиентоориентированность	В) Предоставление сервиса с учетом потребностей конкретного клиента
4) Персонализация сервиса	Г) Ориентация на построение долгосрочных отношений с клиентами

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

2. *Соотнесите понятие с его определением. Каждому определению соответствует одно понятие.*

Понятие	Определение
1) Материальный сервис	А) Предоставление консультаций по финансовым вопросам
2) Информационный сервис	Б) Транспортировка грузов
3) Финансовый сервис	В) Предоставление доступа к образовательным ресурсам
4) Социальный сервис	Г) Услуги по уходу за пожилыми людьми

Правильный ответ: 1-Б, 2-В, 3-А, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

3. *Соотнесите понятие с его определением. Каждому определению соответствует одно понятие.*

Понятие	Определение
1) «Тайный покупатель»	А) Сбор информации о потребностях и ожиданиях клиентов
2) Опрос клиентов	Б) Оценка качества обслуживания с помощью специально обученных людей, выдающих себя за обычных клиентов
3) Анализ жалоб и предложений	В) Выявление проблемных зон в сервисе на основе обратной связи

Понятие	Определение
4) Мониторинг социальных сетей	Г) Отслеживание упоминаний о компании и отзывов в интернете

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-В, 4-Г
Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

4. Установите правильное соответствие между понятием и определением. К каждой позиции, данной в левом столбце, выберите соответствующую позицию из правого столбца.

Понятие	Определение
1) Сервисная инновация	А) Использование технологий для улучшения сервиса
2) Цифровой сервис	Б) Внедрение новых сервисных продуктов или процессов
3) Самообслуживание	В) Адаптация сервиса к индивидуальным потребностям и предпочтениям каждого клиента
4) Персонализированный опыт	Г) Предоставление клиентам возможности самостоятельно получать услуги

Правильный ответ: 1-Б, 2-А, 3-Г, 4-В
Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

1. Расположите этапы процесса обслуживания клиента в правильном порядке:

- А) Выявление потребностей клиента
- Б) Завершение обслуживания и получение обратной связи
- В) Предоставление услуги/решение проблемы
- Г) Приветствие и установление контакта

Правильный ответ: Г, А, В, Б
Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

2. Расположите этапы работы с жалобой клиента в правильном порядке:

- А) Анализ жалобы и принятие решения
- Б) Активное слушание и выражение понимания
- В) Предоставление решения/компенсации
- Г) Получение жалобы и фиксация информации

Правильный ответ: Г, Б, А, В
Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

3. Расположите этапы создания эффективного рекламного объявления для социальных сетей:

- А) Предложение решения или компенсации
- Б) Выражение понимания и сочувствия
- В) Выслушивание клиента и сбор информации
- Г) Сохранение спокойствия и контроль эмоций

Правильный ответ: Г, В, Б, А

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

4. Определите правильную последовательность действий при проведении опроса удовлетворенности клиентов:

- А) Анализ полученных данных и формирование выводов
- Б) Определение цели опроса и разработка анкеты
- В) Рассылка анкет и сбор ответов
- Г) Разработка рекомендаций по улучшению сервиса

Правильный ответ: Б, В, А, Г

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

1. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Основная цель сервисной деятельности - это _____ клиентов.

Правильный ответ: удовлетворение потребностей (или удовлетворение, превосходить ожидания)

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

2. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Одним из ключевых свойств услуги является её _____, что означает невозможность её хранения.

Правильный ответ: несохраняемость (или нескладируемость)

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

3. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Документ, определяющий стандарты качества обслуживания и последовательность выполнения сервисных операций, называется _____ обслуживания.

Правильный ответ: стандарт (или регламент)

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

4. Напишите пропущенное слово (словосочетание).

Программа, предлагающая клиентам специальные привилегии и поощрения за лояльность к компании, называется программой _____.

Правильный ответ: лояльности

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

1. *Ответьте на вопрос:*

Перечислите три основных характеристики услуги, отличающие её от товара.

Правильный ответ (варианты):

Неосязаемость, неотделимость от производства и потребления, непостоянство качества (несохраняемость)

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

2. *Ответьте на вопрос:*

Для чего используется метод «тайный покупатель» в сервисной деятельности?

Правильный ответ (варианты):

Для объективной оценки качества обслуживания, выявления сильных и слабых сторон работы персонала

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

3. *Ответьте на вопрос:*

Что означает фраза «клиент всегда прав» в контексте сервисной деятельности?

Правильный ответ (варианты):

Приоритет удовлетворения потребностей клиента, даже если он не прав в формальном смысле

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. *Дайте развернутый ответ на вопрос:*

Опишите процесс управления жалобами клиентов. Какие шаги необходимо предпринять для эффективного разрешения конфликтных ситуаций и восстановления удовлетворенности клиентов?

Время выполнения – 7 мин.

Ожидаемый результат: Шаги: Получение жалобы и фиксация информации. Активное слушание и выражение понимания. Анализ жалобы и принятие решения. Предоставление решения/компенсации. Получение обратной связи и улучшение процессов

Ключевые аспекты: Быстрое реагирование, эмпатия, профессионализм, ориентация на решение проблемы

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее четырех факторов

Компетенции (индикаторы): ПК-3 (ПК-3.1)

Экспертное заключение

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

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм. 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 43.03.02 Туризм.

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 одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)