

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.09.2026 15:06:12
Уникальный программный ключ:
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры

«Социальные технологии и
гуманитарные науки»

Протокол от 25.06.2023 г. № 10

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(фонд оценочных средств)
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине

«Сервисная деятельность»

наименование дисциплины

по образовательной программе высшего образования – программе

бакалавриата

бакалавриата,
специалитета,
магистратуры

«Экономика»

наименование образовательной программы

38.03.01 «Экономика»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Кораблева О.В., доцент кафедры «Социальные
технологии и гуманитарные науки», к.с.н.,
доцент

ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

Тольятти
2023

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИУК-2.1. Демонстрирует знание правовых норм и методологических основ принятия организационно-управленческих и предпринимательских решений ИУК-2.2. Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся экономических ресурсов и ограничений для решения задач цифровой экономики
УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.2. Осуществляет эффективное взаимодействие с другими членами команды, в том числе в цифровой среде, преодолевает возникающие в команде разногласия и конфликты

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

УК-2:

Знает: понятийный аппарат правовые и нормативные документы сервисной деятельности, интегрированной с системами экономика, государство, общество, культура; основные методы предоставления услуг и форм обслуживания

Умеет: обосновать технологии реализации сервисной деятельности; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания

Владеет: методами выявления потребностей потребителя в процессе сервисной деятельности; методами сбора информации для оценки сервисной деятельности в российской практике

УК-3:

Знает: понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности; организацию обслуживания потребителей услуг; культуру обслуживания потребителей

Умеет: выстраивать пространство контакта с клиентом (потребителем); соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов

Владеет: приемами обслуживания в процессе сервисной деятельности

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Компетенция
1	ТЕМА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	УК-2: ИУК-2.1, ИУК-2.2, УК-3: ИУК-3.2
2	ТЕМА 2. ИСТОРИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	УК-2: ИУК-2.1, ИУК-2.2, УК-3: ИУК-3.2
3	ТЕМА 3. РАБОТА В КОНТАКТНОЙ ЗОНЕ	УК-2: ИУК-2.1, ИУК-2.2,

		УК-3: ИУК-3.2
4	ТЕМА 4. ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	УК-2: ИУК-2.1, ИУК-2.2, УК-3: ИУК-3.2
5	ТЕМА 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА	УК-2: ИУК-2.1, ИУК-2.2, УК-3: ИУК-3.2
6	ТЕМА 6. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И МАРКЕТИНГ УСЛУГ	УК-2: ИУК-2.1, ИУК-2.2, УК-3: ИУК-3.2

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра

Форма промежуточной аттестации по дисциплине зачёт

Шкала оценки уровня сформированности компетенций		Шкала оценки уровня освоения дисциплины	
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл
Допороговый	Ниже 61	Ниже 61	«неудовлетворительно» / не зачтено
Пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / зачтено
		70-85,9	«хорошо» / зачтено
Повышенный	86-100	86-100	«отлично» / зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Перечень вопросов и тестовых заданий для подготовки к зачёту

УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

1. Понятие и сущность услуги как специфического продукта
2. Сущность и основные понятия сервисной деятельности
3. Потребности как сущностная составляющая сервисной деятельности
4. Классификации услуг и сервисной деятельности
5. Эволюция сервисной деятельности за рубежом
6. Специфика развития сервисной деятельности в России
7. История кооперативного движения в России
8. Факторы развития сервисной деятельности за рубежом и в России
9. Современные стратегии сервисной деятельности
10. Источники и основания правовых отношений в сфере сервиса
11. Государственные стандарты в различных сферах сервиса (по отраслям)
12. Сертификация в сфере сервиса

13. Лицензирование в сфере сервиса
14. Правила оказания услуг в различных сферах сервиса (по отраслям)
15. Правовые основы и правила оказания услуг в сфере социального обслуживания
16. Основное содержание законодательства по защите прав потребителя
17. Понятие и сущность качества услуг
18. Система показателей качества услуг
19. Стратегии и тактика качественного сервиса
20. Жизненный цикл услуги. Разработка и продвижение новых видов услуг
21. Современные способы продвижения услуг на рынке

Тестовые задания

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
 1. жилищно-коммунальные услуги
 2. услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги
 3. научно-исследовательские услуги
2. Что из нижеперечисленного не относится к предпродажному обслуживанию?
 1. разработка каталогов и прейскурантов;
 2. доставка товара к месту продажи;
 3. распаковка и расконсервация;
 4. подготовка товара к продаже;
3. Что включает в себя коммерческая работа по выявлению источников ресурсов услуг?
 1. поиск поставщиков товаров, предлагающих продукцию по низким ценам;
 2. поиск поставщиков товаров, предлагающих конкурентоспособную продукцию высокого качества, разнообразного ассортимента по приемлемым ценам;
 3. поиск поставщиков товаров, предлагающих продукцию высокого качества по высоким ценам;
 4. поиск поставщиков товаров, предлагающих новую продукцию.
4. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:
 1. нормативное время
 2. ресурсное время
 3. время обслуживания
5. Отличительными особенностями услуг являются:
 1. несохраняемость услуг
 2. незабываемость услуг
 3. неразрывность производства и потребления услуги
6. К некоммерческим услугам относят:
 1. услуги организаций общественного питания
 2. услуги предприятий туризма и отдыха
 3. услуги благотворительных фондов
7. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
 1. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку
 2. поиск информации, осознание потребности, оценка вариантов, решение о покупке
 3. осознание потребности, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

1. Понятие и виды контактной зоны
2. Этапы и задачи работы в контактной зоне
3. Психологические аспекты работы в контактной зоне
4. Этикет и культура работы в контактной зоне
5. Эстетические и эргономические аспекты работы в контактной зоне
6. Работа с жалобами и конфликтами
7. Обслуживание как система

8. Основные формы организации системы сервиса
9. Управление персоналом организаций и предприятий сервиса

Тестовые задания

1. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:
 1. нормативное время
 2. ресурсное время
 3. время обслуживания
2. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
 1. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку
 2. поиск информации, осознание потребности, оценка вариантов, решение о покупке
 3. осознание потребности, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку
3. Что из перечисленного относят к прямым методам изучения рынка?
 1. контакты с поставщиками;
 2. технические справочники;
 3. опрос экспертов