

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 28.09.2026 14:06:58
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 30.06.2023 г. № 1

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

«Социальная работа в системе социальных служб»

наименование образовательной программы

39.03.02 «Социальная работа»

шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель

Кораблева О.В 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:

Знать: понятийный аппарат правовые и нормативные документы сервисной деятельности, интегрированной с системами экономика, государство, общество, культура; основные методы предоставления услуг и форм обслуживания понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности; организацию обслуживания

Уметь: обосновать технологии реализации сервисной деятельности; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания выстраивать пространство контакта с клиентом (потребителем); соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов

Владеть: методами выявления потребностей потребителя в процессе сервисной деятельности; методами сбора информации для оценки сервисной деятельности в российской практике 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 УК -3
2	ТЕМА 2. ИСТОРИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	УК-2 УК -3
3	ТЕМА 3. РАБОТА В КОНТАКТНОЙ ЗОНЕ	УК-2 УК -3
4	ТЕМА 4. ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ И СТАНДАРТИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	УК-2 УК -3
5	ТЕМА 5. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ В УСЛОВИЯХ ПРЕДПРИЯТИЙ СЕРВИСА	УК-2 УК -3
6	ТЕМА 6. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И МАРКЕТИНГ УСЛУГ	УК-2 УК -3

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.

Форма промежуточной аттестации по дисциплине - зачет

Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
		70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

2. Перечень оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к зачету

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

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

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. Понятие и виды контактной зоны
11. Этапы и задачи работы в контактной зоне
12. Психологические аспекты работы в контактной зоне
13. Этикет и культура работы в контактной зоне
14. Эстетические и эргономические аспекты работы в контактной зоне
15. Работа с жалобами и конфликтами
16. Источники и основания правовых отношений в сфере сервиса
17. Государственные стандарты в различных сферах сервиса (по отраслям)
18. Сертификация в сфере сервиса
19. Лицензирование в сфере сервиса
20. Правила оказания услуг в различных сферах сервиса (по отраслям)
21. Правовые основы и правила оказания услуг в сфере социального обслуживания
22. Основное содержание законодательства по защите прав потребителя
23. Обслуживание как система
24. Основные формы организации системы сервиса
25. Управление персоналом организаций и предприятий сервиса
26. Понятие и сущность качества услуг
27. Система показателей качества услуг
28. Стратегии и тактика качественного сервиса
29. Жизненный цикл услуги. Разработка и продвижение новых видов услуг
30. Современные способы продвижения услуг на рынке

Примерный тест для итогового тестирования:

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

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

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. Под сроком оказания услуг понимается:
- 1.время на подготовительные работы
 2. время на производство услуг
 3. время от приема заказа до момента выдачи
6. Услуга обладает следующими качествами:
- 1.способность к хранению и транспортировке
 2. неотделимость от своего источника
 3. неизменностью качества
7. Одно из существенных отличий услуги от товара:
- 1.различие мест хранения
 2. более высокая стоимость
 3. совмещение производства и потребления
8. Отличительными особенностями услуг являются:
- 1.несохраняемость услуг
 2. незабываемость услуг
 3. неразрывность производства и потребления услуги
9. К некоммерческим услугам относят:
- 1.услуги организаций общественного питания
 2. услуги предприятий туризма и отдыха
 3. услуги благотворительных фондов

10. 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

11. К мероприятиям по стимулированию сбыта, направленным на потребителя, НЕ относят:

1. скидки с цены;

2. премии;

3. распространение купонов;

4. бесплатные образцы товаров

5. нет правильного ответа

12. Какие критерии являются определяющими при выборе поставщика?

1. цена и качество;

2. скидки и доступность информации;

3. принадлежность к одной отрасли

13. Что из перечисленного относят к прямым методам изучения рынка?

1. контакты с поставщиками;

2. технические справочники;

3. опрос экспертов

14. 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

15. 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;

16. 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.

17. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

1. нормативное время
2. ресурсное время
3. время обслуживания

18. Что такое «широта» ассортимента?

1. количество товарных единиц в товарной группе;
2. бесперебойное наличие в продаже товаров, предусмотренных ассортиментным перечнем в течение определенного времени;
3. соответствие фактического наличия товара на торговом предприятии разработанному ассортиментному перечню;
4. количество товарных групп и подгрупп, входящих в ассортиментный перечень.

19. Какого вида сервиса НЕ существует?

1. предпродажный;
2. послепродажный;
3. внутрипродажный;
4. все вышеперечисленные варианты верны

20. Под сроком оказания услуг понимается:

1. время на подготовительные работы
2. время на производство услуг
3. время от приема заказа до момента выдачи

21. Услуга обладает следующими качествами:

1. способность к хранению и транспортировке
2. неотделимость от своего источника
3. неизменностью качества

22. Одно из существенных отличий услуги от товара:

1.различие мест хранения

2. более высокая стоимость

3. совмещение производства и потребления

23. Отличительными особенностями услуг являются:

1.несохраняемость услуг

2. незабываемость услуг

3. неразрывность производства и потребления услуги

24. К некоммерческим услугам относят:

1.услуги организаций общественного питания

2. услуги предприятий туризма и отдыха

3. услуги благотворительных фондов

25. 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

Регламент проведения компьютерного тестирования

Кол-во заданий в банке вопросов	Кол-во заданий, предъявляемых студенту	Время на тестирование, мин.
135	30	30

Полный фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации в форме компьютерного тестирования размещен в банке вопросов данного курса дисциплины в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>.

В ходе подготовки к промежуточной аттестации обучающимся предоставляется возможность пройти тест самопроверки. Тест для самопроверки по дисциплине размещен в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/> в свободном для студентов доступе.

