

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Выборнова Любовь Алексеевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.10.2024 13:17:51
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 Ученого совета
Высшей школы туризма и социальных
технологий
Протокол от 26.08.2024 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

«Сервис транспортных средств»
наименование образовательной программы

43.03.01 «Сервис»
шифр, наименование направления подготовки / специальности

Составитель Кораблева О.В., доцент высшей школы туризма и
социальных технологий, кандидат
социологических наук, доцент
ФИО, должность, структурное подразделение,
ученая степень, ученое звание

1. Паспорт фонда оценочных средств (далее – ФОС)

1.1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Наименование компетенции	Код и наименование индикаторов достижения компетенции
ОПК-2.	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления сервисной деятельностью ИОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса ИОПК-2.3. Применяет клиенториентированные технологии в профессиональной деятельности
ОПК-3.	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИОПК-3.1. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ИОПК-3.2. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

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

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.

знать:

- понятийный аппарат сервисной деятельности;
- 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;
- способы организации обслуживания потребителей услуг;
- культуру обслуживания потребителей.

1.2. Содержание дисциплины

№	Тема (раздел дисциплины) (в соответствии с РПД)	Код компетенции
1	Тема 1. Теоретические аспекты сервисной деятельности	ОПК-2, ОПК-3
2	Тема 2. Исторические аспекты сервисной деятельности	ОПК-2, ОПК-3
3	Тема 3. Работа в контактной зоне	ОПК-2, ОПК-3
4	Тема 4. Правовые аспекты и стандартизация сервисной деятельности	ОПК-2, ОПК-3
5	Тема 5. Организация обслуживания в условиях предприятий сервиса	ОПК-2, ОПК-3
6	Тема 6. Управление качеством и маркетинг услуг	ОПК-2, ОПК-3

1.3. Система оценивания по дисциплине

Дисциплина изучается в течение одного семестра.
Форма промежуточной аттестации по дисциплине – зачёт.

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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в ходе текущего контроля успеваемости (в процессе проведения практических занятий, тестирования, опросов).

В ходе проведения промежуточной аттестации осуществляется контроль и оценка результатов освоения компетенций.

Вопросы для подготовки к зачету

ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

1. Что такое унификация в сервисной деятельности?
2. Что такое лицензия?
3. Кто такой потребитель согласно действующему российскому законодательству?
4. Кто такой исполнитель согласно действующему российскому законодательству?
5. Какую ответственность может нести продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация, импортер) за нарушение прав потребителей, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации?
6. Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (работу) срок службы, в течение какого срока он обязан обеспечить безопасность товара (работы)?
7. С какого момента исчисляется срок службы товара?
8. Что такое срок службы товара, результата услуги?
9. Как называется нормативный документ, разработанный на основе консенсуса, утвержденный признанным органом, направленный на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области?
10. В течение какого срока должно быть удовлетворено требование потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены?
11. Каковы сроки удовлетворения требования потребителя о замене товара?
12. Кому потребитель может предъявить требование по поводу соразмерного уменьшения покупной цены?
13. В какой срок покупателем могут быть предъявлены требования, связанные с недостатком товара, если не установлен гарантийный срок или срок годности на товар?
14. В течение какого времени, по общему правилу, потребитель вправе обменять непродовольственный товар в месте его покупки на аналогичный или получить уплаченную за него денежную сумму с момента передачи ему товара?
15. Кем возмещаются убытки, причиненные потребителям вынужденным отзывом партии товара?
16. В каком размере законодательством о защите прав потребителей установлена неустойка за просрочку удовлетворения требований потребителя при продаже некачественного товара?

17. Каков срок исковой давности для обращения в суд за защитой права потребителя?
18. С какого момента исчисляется срок годности на товар?
19. В какой срок должно быть удовлетворено требование потребителя о замене товара ненадлежащего качества, если необходимый товар, отсутствует у продавца на момент обращения?
20. Вы открыли вклад в банке. В случае, если у банка отзывают лицензию, вправе ли вы претендовать на возмещение по вкладу, и если да, то каков его максимальный размер?
21. Вправе ли банк в одностороннем порядке менять условия кредитования (например, увеличивать процентную ставку)?
22. Вы потеряли SIM-карту и после этого просто купили новую. Спустя 4 месяца вам пришло уведомление о необходимости срочно погасить задолженность за услуги связи в размере 1500 руб. Вероятно, вашей картой воспользовался кто-то другой. Должны ли вы оплачивать данную задолженность?
23. Вы приобрели билеты в цирк. На оборотной стороне указано, что они не подлежат возврату или обмену. За два дня до события ваши планы изменились, и теперь вы не сможете пойти на представление. Имеете ли вы право на возврат денег?
24. Вы купили ботинки и решили надеть их прямо в магазине. По дороге домой вы поняли, что приобретенная обувь сильно жмет. Есть ли у вас право обменять в магазине данную пару на более подходящую?
25. Вы приобрели электрический чайник. В гарантийном талоне указан срок 12 месяцев, однако в товарном чеке продавец отметил, что гарантия составляет 6 месяцев. На какой срок вы будете ориентироваться?
26. Вы приобрели фотоаппарат, но вскоре после покупки он сломался. Вы сдали его в магазин на гарантийный ремонт, но время ремонта как раз совпадает со временем поездки, в которой вам уже хотелось бы иметь возможность фотографировать. Можете ли вы потребовать предоставить вам другой фотоаппарат на время ремонта вашего?
27. Вы заказали деталь для автомобиля в интернет-магазине и полностью оплатили покупку. Заказ будет доставлен через неделю. Однако на следующий день вы приобрели необходимую деталь в розничном магазине и поэтому хотите отказаться от вещи, заказанной через интернет. Есть ли у вас такое право?
28. Вы обратились в ателье и заключили договор на пошив костюма. Ткань предоставило ателье. Через 2 недели вам позвонили и сообщили, что материал подорожал, поэтому необходимо прийти и заключить новый договор – на большую сумму. На что вы имеете право в этой ситуации?
29. Вы сдали пальто в химчистку, но когда пришли его забирать, увидели, что вещь испорчена – краситель растекся, а ткань деформировалась. На что вы вправе претендовать в данной ситуации?
30. Каким периодом определяется срок выполнения работы (оказания услуги)?
31. При каких обстоятельствах назначаются промежуточные сроки?
32. Какие права предоставляются потребителю в случае, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги)?
33. За какой срок взимается неустойка (пеня) за нарушение сроков и как определяется её размер?
34. Когда потребитель может отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг)?
35. Что вправе требовать исполнитель при составлении сметы на выполнение работы (оказание услуги)?
36. Что обязан сделать исполнитель, если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя?
37. Что обязан сделать потребитель после окончания выполнения работ (оказания услуг) исполнителем?
38. Дайте определение понятию «контактная зона» в сервисной деятельности и разновидностей контактной зоны в сервисе?.
39. Вы работник контактной зоны сервисной организации. Каковы Ваши действия в случае конфликтной ситуации?
40. Что такое франчайзинг в сфере услуг?
41. Что такое референтные группы потребителя?

42. Что обеспечило развитие кооперативных сервисных организаций в России:
43. На рубеже 60-70-х годов XX в., стали проявляться качества нового – постиндустриального общества.
44. Каковы основные эффекты информатизации для общества?
45. С чем связана сервисизация экономики?
46. Какова роль аутсорсинга в укреплении связей между производством и капиталом, между сервисными и несервисными отраслями?
47. Каковы отличительные особенности постиндустриальной экономики?
48. Что такое кастомизация в сфере сервиса?
49. Что понимается под сервисизацией в промышленном производстве?
50. Каковы факторы сервисизации в промышленном производстве?
51. Каково значение сервисизации в промышленном производстве?

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

52. Что называется сроком оказания услуги?
53. Как называется процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям?
54. Что такое качество услуги?
55. Что такое стандартизация?
56. Что называется показателем качества?
57. Что включает в себя контроль качества?
58. Что такое показатель качества услуги?
59. Что подразумевается под понятием «экологическая безопасность» услуги?
60. Что такое показатели назначения услуги?
61. Что характеризуют показатели применения?
62. Что включают в себя показатели предприятия сервиса?
63. Что такое функциональная совместимость как показатель совместимости услуги?
64. Что предполагает биологическая совместимость?
65. Что предполагает метрологическая совместимость?
66. Что такое информационная совместимость?
67. Что такое технологическая совместимость?
68. Что предполагают эргономические показатели качества предприятия сервиса?
69. Что включают в себя санитарно-гигиенические условия обслуживания?
70. Какие понятия относятся к показателям безопасности для жизни, здоровья и имущества граждан?
71. Как определяются показатели надежности услуг?
72. Что предполагает надежность предоставления услуги?
73. Что такое надежность результата услуги?
74. Какие показатели относятся количественным показателям оценки эффективности сервиса?
75. Какие показатели относятся качественным показателям оценки эффективности сервиса?
76. Что такое индекс удовлетворенности потребителя?
77. Что такое существенный недостаток работы, услуги?
78. Кем в России устанавливаются правила оказания отдельных видов услуг, выполнения отдельных видов работ?
79. Что такое срок годности?
80. Как называется период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя?
81. На какой из перечисленных товаров НЕ устанавливается срок годности: скатерть, губная помада, кефир, жаропонижающее средство?
82. Из какой из перечисленных товаров, устанавливается срок годности: губная помада, скатерть, лопата, туалетная бумага?
83. На какой из перечисленных товаров, устанавливается срок годности: кефир, скатерть, лопата, туалетная бумага?

84. На какой из перечисленных товаров, устанавливается срок годности: антибиотик, фужер, лопата, тетрадь?
85. Что такое гарантийный срок?
86. Что потребитель вправе потребовать при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)?
87. Каковы сроки удовлетворения отдельных требований потребителя?
88. Что включает в себя концепция обслуживания?
89. Что предполагает свобода решений как критерий эффективности внутреннего стандарта обслуживания клиентов в секторе B2B?
90. Что предполагает комплексность как критерий эффективности внутреннего стандарта обслуживания клиентов?
91. Что предполагает экономическая целесообразность как критерий эффективности внутреннего стандарта обслуживания клиентов?
92. Что предполагает измеримость как критерий эффективности внутреннего стандарта обслуживания клиентов?
93. Что предполагает релевантность как критерий эффективности внутреннего стандарта обслуживания клиентов?
94. Что предполагает прозрачность как критерий эффективности внутреннего стандарта обслуживания клиентов?
95. Что предполагает актуальность как критерий эффективности внутреннего стандарта обслуживания клиентов?
96. Каким критериям эффективности должен соответствовать внутренний стандарт обслуживания клиентов?
97. Что такое Lifetime Value (LTV) как показатель эффективности внедрения стандартов обслуживания?
98. Что такое Customer Satisfaction Score (CSAT) как показатель эффективности внедрения стандартов обслуживания?
99. Что такое Customer Customer Effort Score (CES) как показатель эффективности внедрения стандартов обслуживания?
100. Что такое Net Promoter Score (NPS) как показатель эффективности внедрения стандартов обслуживания?

Примерный тест для итогового тестирования:

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 услуг
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