



МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования**

«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса» в г. Находке

Кафедра гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

Технология организации предприятий сервиса

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

Форма обучения – очная

Находка 2016

ФОС составлен: Соломонова Л.В., старший преподаватель кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин

ФОС рассмотрен и принят на заседании кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин

Протокол заседания кафедры гуманитарных и социально-правовых дисциплин, от 13.06.2014 г. протокол № 10

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9.

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой  Шумейко М.В.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Технология организации предприятий сервиса»

Направление подготовки

43.03.01 Сервис

Профиль подготовки

Социокультурный сервис

1 Перечень компетенций с указанием этапов формирования в процессе освоения образовательной программы

1.1 Перечень компетенций

Код компетенций	Формулировка компетенции
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя

1.2 Этапы формирования компетенций в процессе освоения программы

№ п/п	Контролируемые модули, разделы (темы) дисциплины	Этапы формирования компетенций (номер семестра)	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Библиотечно-информационная компетентность	*	*	*
2	Технологии как важнейший элемент внутренней среды сервисной организации	7	ОПК-3	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы Темы рефератов Индивидуальные задания
3	Технология разработки и создания услуг и системы доставки услуг в сфере социально-культурного сервиса	7	ОПК-3	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы Темы рефератов Индивидуальные задания
4	Основы технологии организации предприятий социально-культурного сервиса	7	ОПК-3	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы Темы рефератов Индивидуальные задания
5	Процессный подход на предприятиях сферы сервиса	7	ОПК-3	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы Темы рефератов Индивидуальные задания
6	Методы оценки и ранжирования бизнес-процессов предприятий социально-культурного сервиса	7	ОПК-3	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы Темы рефератов

				Индивидуальные задания
7	Технологии управления качеством сервиса. Методы и инструменты всеобщего управления качеством	7	ОПК-3	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы Темы рефератов Индивидуальные задания
8	Методы анализа и оптимизации бизнес-процессов предприятий социально-культурного сервиса	7	ОПК-3	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы Темы рефератов Индивидуальные задания
9	Методы проектирования и оптимизации организационных структур.	7	ОПК-3	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы Темы рефератов Индивидуальные задания
10	Технологии разработки и анализа процесса взаимодействия покупателя и продавца	7	ОПК-3	Типовые тестовые задания Дискуссионные темы Темы рефератов Индивидуальные задания

1.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах формирования, описание шкалы оценивания

Дескриптор компетенции	Показатель оценивания	Шкалы оценивания		Критерии оценивания	
		Традиционная	Баллы		
Знает	основы профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенности продвижения услуг, теорию массового обслуживания, риторику	Отлично	Зачтено	91-100	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному
Умеет	определять оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса на основе социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг				
Владеет	методиками диагностирования поведения и методами формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе, навыками делового общения и психодиагностики				
Знает	основы профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенности продвижения услуг, теорию массового обслуживания, риторику	Хорошо	Зачтено	76-90	теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без

Умеет	определять оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса на основе социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг				пробелов; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками
Владеет	методиками диагностирования поведения и методами формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе, навыками делового общения и психодиагностики				
Знает	основы профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенности продвижения услуг, теорию массового обслуживания, риторичеку	Удовлетворительно	Зачтено	61-75	теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных рабочей программой дисциплины учебных задания выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки
Умеет	определять оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса на основе социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг				
Владеет	методиками диагностирования поведения и методами формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе, навыками делового общения и психодиагностики				
Знает	основы профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенности продвижения услуг, теорию массового обслуживания, риторичеку				
Умеет	определять оптимальный вариант реализации технологии процесса сервиса на основе социальных и психологических показателей, осуществлять консультирование потребителя сервисных услуг	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой дисциплины задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
Владеет	методиками диагностирования поведения и методами формирования клиентурных отношений в социально-культурном сервисе, навыками делового общения и психодиагностики				
Знает	основы профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенности продвижения услуг, теорию массового обслуживания, риторичеку				

2 Текущий контроль

Текущий контроль знаний используется для оперативного и регулярного управления учебной деятельностью (в том числе самостоятельной) студентов. В условиях рейтинговой

системы контроля результаты текущего оценивания студента используются как показатель его текущего рейтинга. Текущий контроль успеваемости осуществляется в течение семестра, в ходе повседневной учебной работы по индивидуальной инициативе преподавателя. Данный вид контроля стимулирует у студентов стремление к систематической самостоятельной работе по изучению дисциплины.

3 Описание оценочных средств по видам заданий текущего контроля

3.1 Рекомендации по оцениванию устных ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практической занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы.

Критерии оценки:

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется растянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «5» - 18 - 20 баллов - ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры;
- 3) излагает материал последовательно и правильно, с соблюдением исторической и хронологической последовательности;

Оценка «4» - 15 - 17 баллов - ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» - 14 - 10 баллов - ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» - 1 - 9 баллов - ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.2 Рекомендации по оцениванию результатов тестирования студентов

В завершении изучения каждой темы дисциплины «Сервисная деятельность» проводится тестирование. Его можно провести как на компьютере, так и на бланке.

Критерии оценивания. Уровень выполнения текущих тестовых заданий оценивается в баллах, которые затем переводятся в оценку. Баллы выставляются следующим образом:

- правильное выполнение задания, где надо выбрать один верный ответ – 1 балл;
- правильное выполнение задания, где требуется найти соответствие или вставить верные термины – по 1 баллу за каждый верный ответ и 2 балла за безошибочно выполненное задание;
- правильное выполнение задания, где необходимо установить последовательность событий – 3 балла.

Оценка соответствует следующей шкале:

Оценка (стандартная)	Баллы	% правильных ответов
отлично	20	76-100
хорошо	15	51--75
удовлетворительно	10	25-50
неудовлетворительно	5	менее 25

3.3 Рекомендации по оцениванию результатов индивидуальных заданий

Максимальное количество баллов	Правильность (ошибочность) решения
20	Полные верные ответы. В логичном рассуждении при ответах нет ошибок, задание полностью выполнено. Получены правильные ответы, ясно прописанные во всех строках заданий и таблиц
15	Верные ответы, но имеются небольшие неточности, в целом не влияющие на последовательность событий, такие как небольшие пропуски, не связанные с основным содержанием изложения. Задание оформлено не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию Вопроса
10	Ответы в целом верные. В работе присутствуют несущественная хронологическая или историческая ошибки, механическая ошибка или описка, несколько искажившие логическую последовательность ответа
5	В рассуждении допущены более трех ошибок в логическом рассуждении, последовательности событий и установлении дат. При объяснении исторических событий и явлений указаны не все существенные факты
0	Ответы неверные или отсутствуют

3.4 Рекомендации по оцениванию рефератов

Написание реферата предполагает глубокое изучение обозначенной темы. Критерии оценки:

Оценка «отлично»– 10 баллов - выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» –9 - 5 баллов - основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем

реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно»—4 - 1 баллов - имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.

Оценка «неудовлетворительно» – 0 баллов - тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.

4 Фонд оценочных средств для текущего контроля

ТИПОВЫЕ ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

ТЕСТ № 1

1. Определение «производственный процесс — совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие» относится:

- а) к сфере материального производства;
- б) к сфере материального производства и услугам по изготовлению новых товаров;
- в) к сфере услуг;

2. Определение “производственный процесс — совокупность действий, в результате которых предмет труда превращается в готовое изделие” относится:

- а) к сфере материального производства;
- б) к сфере материального производства и услугам по изготовлению новых товаров; в)

к сфере услуг;

3. Из перечисленного:

- 1) технологический процесс;
 - 2) подготовительный процесс;
 - 3) вспомогательный процесс;
 - 4) обслуживающий процесс — структуру производственного процесса характеризуют:
- а) 1, 3;
 - б) 1, 2, 3, 4;
 - в) 1, 3, 4;
 - г) 1, 2, 4;
 - д) 1, 2.

4. Операция, в процессе которой происходит изменение форм, размеров, свойств материала, изделия, называется:

- а) технологической;
- б) вспомогательной;
- в) подготовительной;
- г) подготовительно-заключительной;
- д) нет верного ответа.

5. Из приведенного перечня:

- 1) прием заказа;
- 2) подготовка тканей к раскрою;
- 3) раскрой;
- 4) подготовка к примерке;
- 5) проведение примерки;
- 6) пошив изделия;
- 7) контроль качества изделия;
- 8) сдача готового изделия на склад;
- 9) выдача заказа.

в структуру производственного процесса включаются:

- а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9;
- б) 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8;

- в) 2, 3, 4, 6, 7;
- г) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8;
- д) 3, 4, 5, 6, 7;

• в состав вспомогательных процессов входят:

- а) 1, 2, 5, 7, 8, 9;
- б) 2, 7, 8;
- в) 2, 4, 7, 8;
- г) 1, 2, 4, 7, 8, 9;
- д) 1, 2, 5, 9; 5

• технологический процесс характеризуют:

- а) 3, 4, 5, 6;
- б) 3, 4, 6;
- в) 1, 2, 3, 4, 6;
- г) 2, 3, 4, 5, 6.
- д) 2, 3, 4, 6. 6.

Из перечисленного:

- 1) параллельность выполнения частичных процессов;
- 2) непрерывность процесса производства;
- 3) пропорциональность;
- 4) прямоточность;
- 5) ритмичность;
- 6) производительность;
- 7) технологичность — принципами рациональной организации производственного

процесса являются:

- а) 1, 2, 3, 4, 5;
- б) 2, 3, 4, 5, 6;
- в) 1, 2, 3, 6, 7;
- г) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7;
- д) 3, 4, 5, 6, 7. 7.

Концентрация производства однородной продукции (услуг) на предприятии (в подразделении) — это:

- а) концентрация производства;
- б) специализация;
- в) унификация;
- г) кооперирование;
- д) нет верного ответа.

8. Объединение и установление рациональных взаимосвязей между цехами, участками, отдельными исполнителями для выполнения общей работы — это:

- а) кооперирование;
- б) концентрация;
- в) специализация;
- г) централизация;
- д) организация.

9. Период времени от момента запуска исходных материалов в производство до сдачи готового изделия на склад — это:

- а) трудоемкость изготовления изделия;
- б) технологический цикл изготовления изделия;
- в) длительность производственного цикла;
- г) время оказания услуги;
- д) все ответы неверны.

10. Из перечисленного:

- 1) время выполнения технологических операций;

- 2) время пролеживания изделий и полуфабрикатов;
 - 3) время транспортировки готовых изделий в торговую сеть;
 - 4) время подготовительно-заключительное;
 - 5) время выполнения контрольных операций;
 - 6) время естественных процессов предусмотренных технологиями;
 - 7) время сдачи на склад — в состав длительности производственного цикла
- включается:
- а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7;
 - б) 1, 2, 4, 5, 6, 7;
 - в) 1, 2, 4, 5, 6;
 - г) 1, 3, 4, 5, 6, 7;
 - д) 1, 3, 4, 7.

Тест 2

1. Самостоятельный хозяйствующий субъект, созданный в установленном законом порядке, называется:

- а) органом;
- б) предприятием;
- в) звеном;
- г) объектом;
- д) субъектом управления.

2. Единый производственный коллектив, единое руководство, право юридического лица характеризует:

- а) организационное единство предприятия;
- б) производственно-техническое единство;
- в) экономическое единство;
- г) организационно-производственное единство;
- д) организационно-экономическое единство.

3. Форма собственности, система плана, единая система учета характеризуют:

- а) организационное единство предприятия;
- б) производственно-техническое единство;
- в) экономическое единство; г) организационно-экономическое единство;
- д) все ответы верны.

4. Система норм, определяющих отношения между партнерами по предприятию, с одной стороны, и отношения этого предприятия с другими предприятиями, с другой стороны — это:

- а) форма собственности предприятия;
- б) тип предприятия;
- в) организационно-правовая форма предприятия;
- г) экономический потенциал предприятия;
- д) хозяйственный механизм деятельности предприятия.

5. Система расчленения производственных процессов, выполняемых на предприятии, на отдельные взаимосвязанные части по тем или иным организационно-техническим признакам — это:

- а) состав предприятия;
- б) структура предприятия;
- в) технологическая структура предприятия;
- г) производственный состав предприятия;
- д) хозяйственный состав предприятия.

6. Обособление подразделений предприятия по принципу удобства управления и рациональной организации производства — это:

- а) производственно-административная структура предприятия;

- б) структура управления;
- в) состав предприятия;
- г) производственно-технологическая структура;
- д) производственная структура предприятия.

7. Из перечисленного:

- 1) цех;
- 2) филиал предприятия;
- 3) основное производство;
- 4) производственная линия;
- 5) участок;
- 6) вспомогательное производство;
- 7) рабочее место — элементами производственно-административной структуры

предприятия являются:

- а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7;
- б) 1, 2, 4, 5, 7;
- в) 1, 2, 5, 7;
- г) 1, 2, 3, 4, 5, 7;
- д) 1, 2, 5, 8.

Обособление подразделений предприятия по степени их участия в основном производственном процессе — это:

- а) производственно-административная структура предприятия;
- б) структура предприятия;
- в) состав предприятия;
- г) производственно-технологическая структура предприятия;
- д) производственная структура предприятия.

9. Из перечисленного:

- 1) основное производство;
- 2) вспомогательное производство;
- 3) побочное производство;
- 4) обслуживающее хозяйство — производственно-технологическую структуру

характеризуют:

- а) 1, 2;
- б) 1, 2, 3;
- в) 1, 2, 3, 4;
- г) 1, 4;
- д) данные приведены неполно.

ТЕСТ 3

1. Что из перечисленного является параметрами технологического процесса?

- а) такт процесса, количество единиц оборудования;
- б) такт процесса, выпуск продукции в год, трудоемкость изделия, численность рабочих в процессе;
- в) такт процесса, трудоемкость изделия, выпуск в смену, численность рабочих, количество рабочих мест, длина поточной линии;
- г) трудоемкость изделия, численность персонала предприятия, численность рабочих, выпуск продукции в год;
- д) количество единиц оборудования, количество рабочих мест, длина поточной линии.

2. Период времени, через который при наличии технологического разделения труда с производственного процесса сходит одно изделие называется:

- а) трудоемкостью изделия;
- б) длительностью производственного цикла;
- в) тактом процесса;

г) ритмом потока;

д) темпом потока.

3. Затраты времени на производство единицы изделия характеризуют:

а) полную трудоемкость изделия;

б) технологическую трудоемкость изделия;

в) длительность производственного цикла; г) такт процесса;

д) нет верного ответа.

4. Такт процесса можно рассчитать:

а) делением трудоемкости изделия на численность рабочих;

б) делением продолжительности смены на выпуск изделий в смену;

в) делением продолжительности смены на численность рабочих;

г) делением трудоемкости изделия на численность рабочих или делением продолжительности смены на выпуск изделий в смену;

д) делением продолжительности смены на численность рабочих или делением продолжительности смены на ритм потока.

5. Что из перечисленного:

1) наличие разделения труда;

2) закрепление операций за каждым рабочим методом;

3) планировка рабочих мест по ходу технологического процесса;

4) синхронизация операций во времени;

5) наличие большого количества оборудования;

б) наличие оперативно-календарного планирования — характеризует признаки поточного производства:

а) 1, 2, 3, 4;

б) 1, 2, 3, 4, 5, 6;

в) 4, 5, 6; г) 1, 2, 4, 6;

д) 1, 2, 4, 5, 6.

В течение длительного времени производится большое количество однотипной или сравнимой продукции. Для какого типа производства приведены эти характеристики:

а) массовый;

б) единичный;

в) серийный;

г) крупносерийный;

д) характеристики типа производства даны неполно.

7. Бригадно-операционный метод организации может быть использован:

а) в массовом производстве;

б) в серийном производстве;

в) в единичном производстве;

г) в единичном и серийном производстве;

д) во всех типах производства.

8. Как связаны между собой изменения показателей: процент снижения трудоемкости и процент роста производительности труда:

а) темпы изменения одинаковы;

б) процент снижения трудоемкости опережает рост производительности труда;

в) процент роста производительности труда опережает процент снижения трудоемкости;

г) такой связи не существует;

д) все варианты верны для различных производственных ситуаций.

9. Мощность технологического процесса характеризуется:

а) численностью рабочих;

б) уровнем механизации труда;

в) количеством единиц установленного оборудования;

г) численностью рабочих и выпуском в смену;

д) выпуском в смену.

10. Монотонность труда, отсутствие творческого характера труда — негативные черты:

а) массового производства;

б) серийного производства;

в) мелкосерийного производства;

г) единичного типа производства;

д) такие негативные черты ни в одном из типов производства не наблюдаются.

ТЕСТ 4

1. Способ доведения услуги до потребителя — это:

а) форма обслуживания;

б) вид услуги;

в) один из показателей качества обслуживания;

г) один из показателей качества выполнения услуги;

д) все перечисленное.

2. Какие из перечисленных форм обслуживания:

1) обслуживание на дому;

2) абонементное обслуживание;

3) обслуживание в стационарных условиях;

4) срочное обслуживание;

5) обмен изделий на заранее отремонтированные — относятся к прогрессивным:

а) 1, 2, 3, 4, 5;

б) 1, 2, 4, 5;

в) 2, 3, 4, 5;

г) 1, 2, 4;

д) 3, 4, 5.

3. Режим работы предприятия сферы услуг характеризует:

а) качество выполнения услуги;

б) качество обслуживания клиентов;

в) уровень организации обслуживания клиентов;

г) является одним из технико-экономических показателей деятельности предприятия;

д) все ответы верны.

4. Что из перечисленного:

1) место оказания услуг;

2) срок исполнения заказа;

3) количество оказываемых услуг;

4) способ расчета с клиентами;

5) способ приема заказов — относится к признакам классификации форм обслуживания?

а) 1, 2, 4, 5;

б) 1, 2, 3, 4, 5;

в) 3, 4;

г) 2, 3, 5;

д) 1, 3, 5.

5. Вежливое, внимательное и доброжелательное отношение работников сферы услуг к заказчикам — это:

а) этика обслуживания;

б) эстетика обслуживания;

в) один из элементов организации труда;

г) способ обслуживания клиента;

- д) вопрос сформулирован некорректно.
6. Удельный вес заказов, выполненных срочно, в общем количестве заказов характеризует:
- а) уровень организации обслуживания клиентов;
 - б) качество обслуживания клиентов;
 - в) степень прогрессивности форм обслуживания;
 - г) качество выполнения услуги;
 - д) является одним из технико-экономических показателей деятельности предприятия.
7. Совокупность условий, в которых происходит процесс общения работников сферы услуг с потребителями, — это:
- а) организация обслуживания;
 - б) культура обслуживания;
 - в) этика обслуживания;
 - г) эстетика обслуживания;
 - д) процесс оказания услуги.
8. Что из перечисленного:
- 1) сокращение времени на получение услуг;
 - 2) высокое качество услуг;
 - 3) создание наибольших удобств для потребителя;
 - 4) высокая культура обслуживания — характеризует прогрессивность формы обслуживания:
- а) 1, 2, 3, 4;
 - б) 1, 2, 3;
 - в) 1, 3;
 - г) 1, 3, 4;
 - д) 1, 4.
9. Реклама выполняет функцию:
- а) воспитательную;
 - б) все вышеперечисленные;
 - в) реклама никаких функций не выполняет.
10. Благоприятная обстановка и комфорт, создаваемые заказчику при получении услуги, способствующие улучшению настроения человека и оставляющие хорошее впечатление от посещения предприятия, — это:
- а) организация обслуживания;
 - б) культура обслуживания;
 - в) этика обслуживания;
 - г) эстетика обслуживания;
 - д) процесс оказания услуги

ТЕСТ 5

1. Сколько существует групп показателей, характеризующих совокупность свойств продукции?
- а) 5;
 - б) 10;
 - в) 4;
 - г) 8;
 - д) все ответы неверны.
2. Качество продукции характеризуется группой показателей:
- а) показатели назначения, показатели надежности, показатели технологичности, показатели стандартизации;
 - б) показатели надежности, показатели технологичности, эргономические показатели, эстетические показатели;

в) патентно-правовые показатели, эстетические показатели, показатели назначения, показатели надежности;

г) показатели назначения, показатели надежности, показатели технологичности, эргономические показатели;

д) ни в одном из ответов не отражен полный набор показателей.

3. Средняя стоимость технического обслуживания, вероятность выполнения ремонта в заданное время отражают параметры:

а) надежности продукции;

б) долговечности продукции;

в) ремонтпригодности;

г) технологичности;

д) безотказности.

4. Взаимодействие человека с продукцией отражается в показателях качества:

а) эргономических;

б) эстетических;

в) показателей надежности;

г) показателях стандартизации и унификации;

д) экологических.

5. Информационная выразительность, рациональность формы, целостность композиции, совершенство исполнения, стабильность товарного вида — это характеристики показателей качества:

а) эргономических;

б) эстетических;

в) эстетических и эргономических;

г) показателей назначения;

д) нет верного ответа.

6. Степень соответствия изготовленного или отремонтированного изделия действующей нормативно-технической документации и индивидуальным запросам клиентов, согласованным при приеме заказа, — это:

а) качество бытовой услуги;

б) качество бытового обслуживания;

в) качество выполнения услуги;

г) качество обслуживания клиента;

д) качество технологии выполнения работ.

7. Качество применяемых материалов является фактором, формирующим:

а) качество бытовой услуги;

б) качество бытового обслуживания;

в) качество выполнения услуги;

г) качество обслуживания клиентов;

д) качество технологии выполнения работ.

8. Профессионально-квалификационный уровень персонала является фактором, формирующим:

а) качество бытовой услуги;

б) качество бытового обслуживания;

в) качество выполнения услуги;

г) качество обслуживания клиента;

д) качество технологии выполнения работ.

9. Качество труда включает характеристики:

а) содержание и сложность труда;

б) условия труда;

в) интенсивность труда;

г) качество выполнения конкретной работы;

д) все вышеперечисленное.

10. Качество продукции формируется:

- а) на допроизводственной стадии — в процессе проектирования продукции и услуг;
- б) стадии производства продукции;
- в) стадии реализации продукции;
- г) стадии эксплуатации продукции;
- д) допроизводственной стадии, в процессе производства.

11. Качественные характеристики продукции подтверждаются:

- а) на допроизводственной стадии;
- б) стадии производства продукции;
- в) стадии реализации продукции, стадии эксплуатации продукции;
- г) стадии эксплуатации;
- д) всех перечисленных стадиях.

12. Что из перечисленного наиболее полно характеризует систему управления качеством:

- 1) оценка качества;
- 2) контроль качества;
- 3) планирование качества;
- 4) обеспечение качества;
- 5) анализ и регулирование качества;
- 6) стимулирование качества;
- 7) информация о качестве;
- 8) стандартизация и сертификация?

а) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8;

б) 2, 3, 4, 6;

в) 2, 3, 4, 5, 6;

г) 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7;

д) 2, 3, 5, 6, 7.

13. По месту осуществления контрольных операций можно выделить следующие формы организации контроля:

- а) систематический и периодический;
- б) пооперационный и межоперационный;
- в) стационарный и летучий;
- г) сплошной и выборочный;
- д) все перечисленные.

14. По количеству охватываемых контролем операций можно выделить следующие формы организации контроля:

- а) пооперационный и межоперационный;
- б) предварительный и финишный;
- в) сплошной и выборочный;
- г) систематический и периодический;
- д) предварительный и предупредительный.

15. По методам осуществления контрольных операций различают контроль:

- а) сплошной и выборочный;
- б) аналитический и автоматический;
- в) предварительный и финишный;
- г) визуальный и предварительный;
- д) нет верного ответа.

ТИПОВЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ

1. Выявление приоритетных потребностей населения в услугах.
2. Анализ спроса на различного вида услуги в окружающем социуме.
3. Анализ требований к подбору персонала клиентоориентированной фирмы.
4. Сегментирование рынка услуг.
5. Анализ удовлетворенности клиентов уровнем сервиса и качеством выполнения услуг.
6. Анализ расхождения качества обслуживания.
7. Анализ рынка услуг.
8. Анализ приоритетных представлениях потребителей о качестве предоставляемых услуг.
9. Анализ клиентских предпочтений
10. Анализ положения фирмы на рынке услуг. Позиционирование услуги.
11. Разработка программы исследования для решения практических ситуационных задач.

Данные индивидуальные практические задания выполняются на основе эмпирических исследований. Для исследований рекомендуется применять социологические и экспертные методы, в том числе анкетирование, наблюдение, беседы, интервью, социологические опросы, метод ранговой оценки и т.д. Составной частью индивидуальной работы является разработка соответствующих анкет, проведение опросов потребителей и производителей сервисных услуг, анализ и систематизация полученных данных.

ПЕРЕЧЕНЬ ДИСКУССИОННЫХ ТЕМ ДЛЯ КРУГЛОГО СТОЛА И ДУСКУССИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ:

Тема 1. Тематика обсуждения:

1.1 Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах

1.2 Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира

1.3 Услуги в средневековом обществе Западной Европы

Тема 2. Дискуссия, обработка, детализация и систематизация полученных результатов по теме:

«Разработка стандартов обслуживания: основные цели и задачи».

Этапы работ:

2.1 Содержание корпоративного стандарта обслуживания покупателей с учётом корпоративных ценностей и культуры.

2.2 Разработка стандарта на основе техники продаж.

2.3 Структура чек-листа для оценки качества обслуживания.

Тема 3. Дискуссия и представление презентации изученных информационных баз и обработанных материалов по теме:

«Принципы классификации услуг и их характеристики».

Характеристика этапов работы на занятии:

Используя информационные базы данных подготовить мультимедийную презентацию формирования новой услуги в регионе. Доказательно проиллюстрировать существование услуги и ее новизну. Классифицировать услугу по известным признакам.

Тема 4. Устная коммуникация по теме:

«Типы потребителей и особенности взаимодействие с ними».

Направления обсуждения:

4.1 Стратификация потребительских групп. Признаки градации потребителей

4.2 Стиль жизни потребителей и его влияние на поведение группы. 4.3 Сущность поведения потребителей.

Тема 6. Устная коммуникация по теме:

«Формирование маркетинговых стратегий развития предприятий сферы сервиса».

Направления обсуждения:

1. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на эффективность функционирования предприятий сервиса.

2. Внутренний маркетинг предприятия

3. Разработка стратегии продвижения товара (услуги).

Тема 7. «Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности».

Решение кейсов, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей» в рамках изучения темы

Тема 8. Дискуссия и обсуждение подготовленного материала по теме:

«Психология сервисной деятельности».

Направления обсуждения:

8.1. Психология сервиса - основные понятия и задачи

8.2. Классификация индивидуальных характеристик личности участников сервисной деятельности

8.3. Понятие «этики сервисной деятельности». Профессиональная этика.

8.4. Профессиональное поведение работника контактной зоны. Формирование кодекса поведения сотрудников предприятия сервиса.

8.5. Виды конфликтов в процессе обслуживания и пути и разрешения

Методы обучения: изложение и обсуждение изученных тем по дисциплине. Для проведения практических занятий используются интерактивные методы обучения, проводятся тесты, ставятся проблемные задачи путей выхода из конфликта в сервисной деятельности, выявление имеющихся проблем и способы их преодоления.

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА РЕФЕРАТИВНЫХ РАБОТ

1. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса предприятий сервиса.

2. Структура процесса оказания услуги на предприятиях сервиса.

3. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг.

4. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса

5. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект.

6. Предприятие сферы сервиса как производственная система.

7. Виды предприятий сферы сервиса.

8. . Порядок организации, реорганизации и ликвидации предприятия сервиса.

9. Типы и методы организации выполнения услуг.

10. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса.

11. Факторы, формирующие качество услуг и продукции в сфере сервиса.

12. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.

13. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса

14. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.

15. Организация инструментального и энергетического хозяйства на предприятиях сервиса.

16. Организация материально-технического снабжения и складского хозяйства на предприятиях сервиса.

17. Классификация инвестиций и их роль в развитии предприятий сферы сервиса.

18. Структура и порядок разработки инвестиционного плана предприятия сервиса.

19. Планирование производственной программы предприятия сервиса.

20. Показатели производственной программы и плана реализации услуг, работ, продукции на предприятии сервиса.

21. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции на предприятии сервиса.
22. Содержание и структура финансового планирования на предприятии сферы сервиса
23. Планирование фонда рабочего времени.
24. Планирование численности персонала предприятия.
25. Оценка эффективности деятельности предприятий социально- культурного сервиса и туризма (на примере Забайкальского края).
26. Оценка эффективности производительности труда на предприятиях социально-культурного сервиса.
27. Проблемы инвестиционной деятельности сервисных предприятий в условиях научно-технического прогресса.
28. Проблемы стратегического и внутрифирменного планирования в социально-культурном сервисе.
29. Проблемы формирования доходов и оценки уровня рентабельности предприятий сервиса.
30. Планирование маркетинговой деятельности предприятия сервиса.
31. Реклама и формирование спроса на услуги социально-культурной сферы.
32. Специфика организации использования финансовых ресурсов на предприятиях сервиса.
33. Специфика организации логистики сервисного предприятия.
34. Специфика оценки конкурентоспособности предприятия сервиса.
35. Характеристика индустрии гостеприимства и перспективы ее развития (на примере Тюменского региона).
36. Ценовая политика на предприятиях социально-культурного сервиса.

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

ФОС для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине предназначен для оценки степени достижения запланированных результатов обучения по завершению изучения дисциплины в установленной учебным планом форме и позволяет определить качество усвоения изученного материала.

Подготовка студента к прохождению промежуточной аттестации осуществляется в период лекционных и семинарских занятий, а также во внеаудиторные часы в рамках самостоятельной работы. Во время самостоятельной подготовки студент пользуется конспектами лекций, основной и дополнительной литературой по дисциплине

Итоговой формой контроля сформированности компетенций у студентов по дисциплине является – экзамен.

Оценивание студента на экзамене:

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к знаниям
91-100	отлично	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими - видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое

		нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию общепрофессиональных компетенций
76-90	хорошо	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине
61-75	удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой
0-40	неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.

Примерный перечень вопросов к экзамену:

1. Основные понятия сервисной деятельности
2. Виды сервисной деятельности
3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
4. Сущность и характеристика услуг
5. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах
6. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира
7. Услуги в средневековом обществе Западной Европы
8. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа
9. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность
10. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа
11. Влияние информационных систем на развитие сервиса
12. Влияние сервиса на социальную среду
13. Сервисная деятельность в развивающихся странах
14. Значение сервисной деятельности в условиях современной России

15. Влияние сервиса на развитие социальной мобильности
16. Влияние сервисной деятельности на содержание и характер социальных процессов
17. Услуга как основной элемент сервисной деятельности
18. Классификация услуг
19. Типы услуг и сферы применения
20. Жизненный цикл услуги
21. Организация обслуживания потребителей
22. Теория организации обслуживания
23. Место и роль сервисной деятельности в системе межличностных отношений
24. Обслуживание как сервисная система
25. Социально-духовные компоненты сервисной деятельности
26. Система сервисных операций
27. Система предоставления услуг
28. Система маркетинга услуг
29. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
30. Категории предприятий, оказывающих услуги населению
31. Методы совершенствования сервисной деятельности
32. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности
33. Требования к персоналу «контактной зоны»
34. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
35. Основные методы обслуживания потребителей услуг
36. Формы обслуживания потребителей услуг
37. Качество и безопасность услуг в сервисной деятельности
38. Культура сервисной деятельности
39. Развитие сервисной деятельности в сфере туризма
40. Влияние сервисной деятельности на стабильность межличностных отношений

Пример тестового задания

Вариант 1

1. Основные понятия сервисной деятельности
2. Виды сервисной деятельности
3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
4. Сущность и характеристика услуг
5. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах
6. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира
7. Услуги в средневековом обществе Западной Европы
8. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа
9. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность
10. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа
11. Влияние информационных систем на развитие сервиса
12. Влияние сервиса на социальную среду
13. Сервисная деятельность в развивающихся странах
14. Значение сервисной деятельности в условиях современной России
15. Влияние сервиса на развитие социальной мобильности
16. Влияние сервисной деятельности на содержание и характер социальных процессов
17. Услуга как основной элемент сервисной деятельности
18. Классификация услуг
19. Типы услуг и сферы применения
20. Жизненный цикл услуги

Вариант 2

1. Организация обслуживания потребителей
2. Теория организации обслуживания
3. Место и роль сервисной деятельности в системе межличностных отношений
4. Обслуживание как сервисная система
5. Социально-духовные компоненты сервисной деятельности
6. Система сервисных операций
7. Система предоставления услуг
8. Система маркетинга услуг
9. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
10. Категории предприятий, оказывающих услуги населению
11. Методы совершенствования сервисной деятельности
12. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности
13. Требования к персоналу «контактной зоны»
14. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
15. Основные методы обслуживания потребителей услуг
16. Формы обслуживания потребителей услуг
17. Качество и безопасность услуг в сервисной деятельности
18. Культура сервисной деятельности
19. Развитие сервисной деятельности в сфере туризма
20. Влияние сервисной деятельности на стабильность межличностных отношений

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) основная литература

1. Сервисная деятельность: учебное пособие [Электронный ресурс] / Новосибирск : НГТУ, 2013. - 130 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник [Электронный ресурс] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 284 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>
3. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. - М.: Академия, 2012
4. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения.- М.: Академия, 2011
5. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы.-М.: Академия, 2012
6. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства.-М.: Магистр: Инфра-М, 2012
7. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.- М.: Академия, 2012
8. Корнев Н.В. Технология гостиничного сервиса.- М.: Академия, 2011
9. Платонова Н.А. Маркетинг в сервисе / под ред. Н.А.Платоновой. - М.: Академия, 2012
10. Резник Г.А., Маскаева А.И. Сервисная деятельность.- М.: ИНФРА-М, 2013

б) дополнительная литература

1. Тарасова Н.В. Введение в сервисную деятельность / Н.В. Тарасова, Н.В. Тарасова .— Липецк : Изд-во ЛГТУ, 2013 <http://www.rucont.ru/efd/236039?cldren=0>
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность. - М.: Дашков и К, 2013
3. Сигида Е.А. Технологии и методы оздоровительного сервиса / под ред. Е.А.Сигиды. - М.: Инфра - М, 2012
4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.- М.: Альфа-М: Инфра - М, 2013

5. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.- М.: Академия, 2012

6 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

1. ЭБС Book.ru. – Режим доступа: [http:// w1.book.ru](http://w1.book.ru);
2. ЭБС «Книгофонд». – Режим доступа: [http:// www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru);
3. ЭБ РУКОНТ. – Режим доступа: [http:// www.rucont.ru](http://www.rucont.ru);