



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**

*Сервисология*

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 «Сервисология»

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	Введение в предмет. Предмет и задачи сервисологии. Человек как смысловая модель мира	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
3	Системный подход к проблеме сущности человека и его потребностей.	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
4	Философская антропология и современные науки о человеке. Проблема человеческого бытия	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
5	Человек как индивид и личность	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
6	Современные психологические теории личности и потребностей человека. Основные положения, касающиеся природы человека	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
7	Психодинамическое направление теории личности и потребности человека. Потребности как реализация человеческих влечений. Индивидуальная теория	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов

	личности А. Адлера. Стремление к превосходству как мотивация активности человека			
8	Аналитическая теория личности К.Г. Юнга. Эго психология Э. Эриксона	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
9	Гуманистическая теория личности Э. Фромма. Экзистенциальные потребности человека	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
10	Социокультурная теория личности К. Хорни	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
11	Диспозициональное направление в теории личности	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
12	Социально-когнитивное направление в теории личности (Д. Роттер)	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
13	Гуманистическая теория личности А. Маслоу	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
14	Направленность личности	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
15	Содержание понятия потребности. Классификация	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
16	Сервисная деятельность и ее профессиональная сущность.	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
17	Особенности мотивации потребительской деятельности. Мотивация потребителя.	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов
18	Сервис как система услуг, направленная на удовлетворение человеческих потребностей	3	ОПК-3	Тестовые задания Индивидуальные задания Темы рефератов

### 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 дисциплины 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 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
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	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
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				содержат ошибки
Знает	основы профессиональной этики и этикета, систему маркетинга, особенности продвижения услуг, теорию массового обслуживания, риторику	Неудовлетворительно	Незачтено	0-40	теоретическое содержание дисциплины не освоено полностью; необходимые практические навыки работы не сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены с грубыми ошибками либо совсем не выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному
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				

## 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 в начале 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 «Сервисология» 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 Вопросы

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 объём 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

##### Тема 1.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Активность людей, вступающих в специфическое взаимодействие по реализации услуг называется:

- 1) оказание услуг
- 2) родственное взаимодействие
- 3) общение
- 4) сервисная деятельность

2. Все необходимые и дополнительные мероприятия, предназначенные для фактического удовлетворения существующих потребностей составляют:

- 1) сервисную деятельность
- 2) права потребителей
- 3) социальную сферу
- 4) заботу государства

##### Тема 2.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Важнейшей задачей сферы услуг и каждого предприятия является:

- 1) прибыль
- 2) качество услуги



3)удовлетворение растущих потребностей клиентов в разнообразных услугах на высоком культурном уровне

4) условия оплаты труда сотрудников

2. Полезное действие или комплекс мероприятий, совершаемых для нас и оплачиваемый за наш счет называется:

1)спонсорством

2)услугой

3)социальным пакетом

4)помощью

3. Работать по удовлетворению чьих-либо нужд и потребностей, значит:

1)обслуживать клиента

2)оказывать услугу

3)верно одно и другое

4. Уровень обслуживания можно оценить на этапе:

1) предпродажном

2)сопутствующем процессу продаж

3)послепродажном

4)на всех уровнях

5. Полная информация об услуге, время ожидания обслуживания, предоставление покупателю различных вариантов оплаты, надежность качества услуги, послепродажное обслуживание и гарантии, культура обслуживания - есть:

1)компоненты сервисной деятельности

2)условия выживания предприятия сервиса

3)условия труда

4)этапы обслуживания

6. Удовлетворение определенных потребностей в услугах конкретного человека с учетом его индивидуально-личностного спроса:

1) главное отличие службы сервиса

2)направление некоторых предприятий сервиса

3)не характерная для службы сервиса особенность

7. Главным действующим лицом в процессе обслуживания является:

1) руководитель учреждения сферы обслуживания

2)работник контактной зоны

3)конкретный потребитель с индивидуальными вкусами и запросами

Тема 3.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Услуги для которых требуется высокий уровень технического оснащения или оборудование, способствует:

1)большим финансовым расходам

2)качеству

3)оживлению материального производства 4)привлечению клиентов

2. На рынке сервисных услуг преобладают предприятия:

1) крупные предприятия государственной формы собственности

2)мелкие предприятия частной собственности

3)крупные предприятия частной формы собственности

4)мелкие предприятия государственной формы собственности

3. Сферу услуг называют сферой «производящей свободное время», потому что:

1) она способствует увеличению доходов населения

2)предоставляется разнообразие вариантов оплаты

3) высвобождает часть времени, которая тратится на самообслуживание, ведение хозяйства

4) создаются новые рабочие места

4. В создании материальных благ сфера услуг:

1) участвует

2) не участвует

3) участвует только в создании новых услуг

5. Увеличению количества рабочих мест, росту занятости, получению доходов способствует:

1) создание новых видов услуг

2) инновационная деятельность

3) предпринимательская активность

4) верны все варианты

6. Как включение в «человеческий капитал» можно рассматривать услуги:

1) новые

2) социально-культурные

3) направленные на тело человека

4) материальные

7. Конструктивные качества работников - высокий образовательный уровень, информативно-познавательные потребности, здоровье и умение его сохранить, способность к постоянному повышению своего профессионального уровня - есть:

1) невещественные ресурсы или «человеческий капитал»

2) профессиональные компетенции работника

3) предпринимательская активность

4) верны все варианты

Тема 4.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Впервые права потребителя были провозглашены в:

1) 1985

2) 1941

3) 1962

4) 1970

2. Сведения об основных потребительских свойствах товаров (услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе, о весе и об объеме, о калорийности, о содержании в них вредных веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов, а также противопоказания для применения при отдельных заболеваниях гарантирует право на:

1) качество

2) безопасность

3) информацию

4) возмещение вреда

3. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес), режим работы, а также номер лицензии и другое в соответствии с правом потребителя на:

1) качество

2) безопасность

3) информацию

4) выбор

4. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации не

оказывал вреда жизни, здоровью потребителя, его имуществу, окружающей среде. Это право на:

- 1) удовлетворение базовых потребностей
- 2) безопасность
- 3) информацию
- 4) возмещение вреда

5. Право на удовлетворение основных нужд, обеспечивающих выживание, есть право на:

- 1) удовлетворение базовых потребностей
- 2) безопасность
- 3) информацию
- 4) защиту

6. Право на возможность доступа к разным товарам и услугам по конкурентоспособным ценам - это право:

- 1) быть выслушанным
- 2) на выбор
- 3) на потребительское образование
- 4) на защиту

7. Право на выражение и отстаивание своих интересов - есть право:

- 1) быть выслушанным
- 2) на выбор
- 3) на потребительское образование
- 4) на защиту

8. Право приобретать знания и навыки, позволяющие потребителю постоянно, в течение всей жизни повышать грамотность для отстаивания своих потребительских прав называется правом на:

- 1) удовлетворение базовых потребностей
- 2) защиту
- 3) информацию
- 4) потребительское образование

9. Защита прав потребителей осуществляется:

- 1) комитетом по защите прав потребителей
- 2) общественными объединениями
- 3) органами местного самоуправления
- 4) судом

10. Общемировое признание получили права потребителей, принятые и закрепленные резолюцией Генеральной ассамблеи ООН «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей:

Сколько их:

- 1) Четыре
- 2) шесть
- 3) восемь
- 4) более 10-ти

Тема 5.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Неосвязаемость, несохраняемость, неотделимость от источника - это основные характеристики:

- 1) маркетинга
- 2) услуги
- 3) потребности
- 4) характера

2. Характеристика материальной услуги:

- 1) производство, распределение, потребление - один процесс
  - 2) покупатели обычно не участвуют в процессе производства
  - 3) не может храниться
  3. Характеристика нематериальной услуги:
    - 1) может храниться
    - 2) деятельность выражена в виде вещи
    - 3) покупатель обычно не участвует в процессе производства
    - 4) производство, распределение, потребление - один процесс
  4. Медицинские услуги можно обозначить в классификации как:
    - 1) деловые
    - 2) социальнокультурные
    - 3) бытовые
    - 4) все перечисленные
  5. Объекты продажи в виде действий можно назвать:
    - 1) потребительскими товарами
    - 2) услугами
    - 3) экспонатами 4) продовольственными товарами
  6. Если товар - это все, что может удовлетворять потребность, услуга может быть тоже товаром. Исходя из этого, услугу можно определить как товар:
    - 1) длительного пользования
    - 2) кратковременного пользования
    - 3) объект продажи в виде действий
  7. Классификация услуг - это:
    - 1) отработка критериев и разбивка сервисной деятельности на группобразующие единицы
    - 2) формирование на основе множества реальных услуг важных типологических единиц
    - 3) определение и отбор важных типологических признаков услуги сервисной деятельности, которые могут посмотреть в деле их разбиения на составные единицы
    - 4) все перечисленные варианты
  8. Услуги производственного характера, услуги жизнеобеспечения, торговли и культурные услуги - данная классификация соответствует критериям:
    - 1) материальности
    - 2) функциональности
    - 3) демографичности
    - 4) степени массовости
  9. Неосвязаемые, духовные компоненты человеческой активности (художественные, образовательные, духовные центры) больше задействованы в процессе социальной услуги:
    - 1) материальной
    - 2) нематериальной
    - 3) материальной и нематериальной
- Тема 6.
- Задания с выбором правильного ответа:
1. Основными, побуждающими мотивами развития производства услуг является:
    - 1) прибыль
    - 2) интересы
    - 3) потребности
    - 4) мода
  2. Главное отличие предприятия сферы услуг:
    - 1) в индивидуальном характере производства

- 2) в качестве услуг
- 3) в объеме предлагаемых услуг
- 4) в профессионализме работников

3. Труд в сфере сервиса отличается от труда в промышленном и сельском производстве:

- 1) психологическим содержанием
- 2) качеством
- 3) объемом работы
- 4) профессионализмом работников

4. Физические, психологические и профессиональные факторы входят в комплекс, характеризующий:

- 1) услугу
- 2) предприятие сервиса
- 3) контактную зону
- 4) потребности

5. Помещение, где осуществляется непосредственное обслуживание посетителей, общая атмосфера и его интерьер - это:

- 1) процесс контакта
- 2) пространство контакта
- 3) содержание контакта

6. Общая сфера, окружающая заказчиков в период нахождения их на предприятии сервиса - это:

- 1) процесс контакта
- 2) пространство контакта
- 3) содержание контакта
- 4) контактная зона

7. Прямое взаимодействие клиента с представителем службы сервиса и не прямое воздействие через сведения о предоставлении услуг и формах обслуживания (прейскурант, перечень услуг, нормативно-техническая документация и др.):

- 1) процесс контакта
- 2) пространство контакта
- 3) содержание контакта
- 4) контактная зона

8. Наиболее полное определение «предприятия сервиса»:

- 1) предприятие, оказывающее платные услуги с целью получения макс. прибыли
- 2) организация, производящая и реализующая материальные либо нематериальные услуги
- 3) хозяйственно-обособленная производственная единица в сфере сервиса, производящая и реализующая одну или более услуги

9. Сфера приложения труда, в которой производятся услуги и организуется обслуживание с целью удовлетворения спроса называется:

- 1) культурная сфера
- 2) сфера материального производства
- 3) непромышленная сфера
- 4) контактная зона

Тема 7.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Целевой рынок можно определить по:
  - 1) демографическому признаку
  - 2) экономическому признаку
  - 3) определенному виду услуг

- 4)желанию клиента
2. Рынок услуг определяется:
  - 1) наличием клиентов
  - 2)разнообразными потребностями
  - 3)производственными мощностями
  - 4)наличием территории
3. Товар, цена, продвижение, место расположения, потребители - это:
  - 1)основные компоненты маркетинга
  - 2)функции маркетинга
  - 3)главное предназначение услуг
  - 4)«маркетинговая смесь»
4. Наиболее точное определение «организационная культура - это:
  - 1)система ценностей и убеждений, которая дает работнику понимание задач фирмы и обеспечивает правилами поведения в ней
  - 2)характеристика индивидуально-психологических особенностей для определения поведения в трудовой деятельности
  - 3)уровень знаний, умений и навыков работника сервиса, который является показателем профессионализма и необходим для успешной деятельности в обслуживании клиентов
5. Совокупность мероприятий с помощью которых услуги доводятся до потребителя называются:
  - 1) реклама
  - 2)рыночная индустрия
  - 3)маркетинг услуг
  - 4)претензия услуги
6. Моральное и материальное стимулирование сотрудников предприятия сервиса - это компонент:
  - 1) этической культуры
  - 2)внутреннего маркетинга
  - 3)хорошего управления
  - 4)качество обслуживания
7. Рынок услуг - это:
  - 1)основные компоненты маркетинга
  - 2)функции маркетинга
  - 3)сегменты маркетинга
  - 4)маркетинговая среда
8. Поставщики, конкуренты, потребители, природная среда и др. в совокупности составляют:
  - 1)основные компоненты маркетинга
  - 2)функции маркетинга
  - 3)сегменты маркетинга
  - 4)внешние факторы маркетинговой среды
9. Исследовательская и производственная деятельность, реклама, продвижение услуги, управление и контроль, стимулирование сбыта и формирование общественного мнения - есть:
  - 1)основные компоненты маркетинга
  - 2)функции маркетинга
  - 3)сегменты маркетинга
  - 4)внешние факторы маркетинговой среды
10. Нужда, потребность, спрос - есть:
  - 1)основные объекты маркетинга
  - 2)исходные идеи, лежащие в основе маркетинга

- 3) сегменты маркетинга
- 4) внутренние факторы маркетинговой среды

11. Рынок услуг, когда спрос значительно превышает предложение услуг и отсутствует конкуренция называется:

- 1) рынок потребителя
- 2) рынок производителя
- 3) рынок посредника

12. Главная идея внутреннего маркетинга отражена в выражении:

- 1) использование человеческого ресурса
- 2) получение с помощью персонала макс. прибыли
- 3) удовлетворенность сотрудников создает большую удовлетворенность внешних покупателей
- 4) постоянный контроль служащих предприятия

Тема 8.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Действия потребителя, непосредственно связанные с выбором, получением, потреблением услуги принято называть:

- 1) уровнем культуры
- 2) мотивацией
- 3) стилем жизни
- 4) поведением

2. Потребителя, который сделает разовую покупку называют:

- 1) посетитель
- 2) клиент
- 3) приверженец
- 4) покупатель

3. Потребителя, который регулярно приобретает у вас услугу называют:

- 1) посетитель
- 2) клиент
- 3) приверженец
- 4) покупатель

4. Потребителя, который не просто регулярно приобретает у вас услугу, но и привлекает новых покупателей называют:

- 1) посетитель
- 2) клиент
- 3) приверженец
- 4) покупатель

5. Культура общества оказывает влияние на поведение потребителей

- 1) не оказывает никакого влияния
- 2) имеет большое влияние
- 3) крайне редко воздействует на поведение

6. Формирование правильного представления о поведении потребителей основано на принципе:

1) регионального и этнического происхождения 2) социального и экономического положения

3) независимости потребителя его поведение социально законно, постигается с помощью исследования и поддается воздействию

4) зависимости поведения потребителей от знания об услуге и уровня материального достатка

7. Поведение потребителей находится под влиянием разных факторов. Доходы, стиль жизни, уровень знаний, увлечения - это факторы:

- 1) Национальные

- 2)лично-психологические
- 3)природно-климатические
- 4)демографические

8. Поведение потребителей находится под влиянием разных факторов. Стихийное бедствие, погодные условия - это факторы:

- 1 Национальные
- 2)лично-психологические
- 3)природно-климатические
- 4)демографические

Тема 9.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Услуга впервые появившаяся в данной местности и по своим характеристикам превосходящая другие услуги аналогичного назначения называется:

- 1) лучшая
- 2)дополнительная
- 3)дефицитная
- 4)новая

2. Способ предоставления услуг, выбранный для удобства клиентов, для приближения услуги к потребителю называется:

- 1) новой услугой
- 2) самообслуживанием

3 Прогрессивной формой обслуживания 4)формой обслуживания

3. Обслуживание, связанное с заключением между производителем и потребителем договора, согласно которому потребителю при условии внесения системной платы, предоставляется право на оперативное обслуживание, называется:

- 1)абонементное
- 2)бесконтактное
- 3)выездное
- 4)срочное

4. В сфере финансовых услуг минимизируют затраты времени и являются прогрессивными формами обслуживания:

- 1) по месту работы
- 2)самообслуживание
- 3)выездное
- 4)срочное

5. Демонстрацию фильмов в 3D формате можно считать новой услугой с точки зрения:

- 1)отсутствие ранее аналогов на рынке
- 2)удовлетворения новой потребности
- 3)с точки зрения принципиального усовершенствования в сравнении с аналогичными
- 4)нового потребителя

6. Услуга «Автоплатеж ЖКХ через сервис Сбербанк онлайн» можно считать новой услугой:

- 1) для новой сферы применения
- 2)ранее вообще не имевшей аналогов
- 3)с точки зрения удовлетворения новой потребности
- 4)имевшей хождение на других рынках, но новой для выбранного рынка

Тема 10.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Биологические и социальные особенности являются составляющими:



- 1) характера
- 2) потребностей
- 3) личности
- 4) культуры

2. Особенности и роль психических явлений в обслуживающей деятельности изучает:

- 1) психология сервиса
- 2) профессиональная этика
- 3) социальная психология
- 4) конфликтология

3. Темперамент, характер, способности - это психические:

- 1) процессы
- 2) свойства
- 3) состояния
- 4) ощущения

4. Если клиент терпелив, малоактивен, выдержан, ровен в поведении, то он:

- 1) флегматик
- 2) холерик
- 3) сангвиник
- 4) меланхолик

5. Если клиент вспыльчив, настроение неустойчиво, прямолинеен, то он:

- 1) флегматик
- 2) холерик
- 3) сангвиник
- 4) меланхолик

6. Работнику контактной зоны необходимо знать психологию сервиса, чтобы:

1) понять поведение клиента, понять свой внутренний мир для оптимального взаимодействия

- 2) манипулировать людьми
- 3) получать макс. прибыль
- 4) найти лучших клиентов для фирмы

7. Бедность, усталость, активность, пассивность это психические:

- 1) процессы
- 2) свойства
- 3) состояния
- 4) ощущения

8. Внимание, память, эмоции, выдержка - это психические:

- 1) процессы
- 2) свойства
- 3) состояния
- 4) ощущения

9. Задача, выходящая за предметную область психологии сервиса:

1) изучение механизмов взаимодействия потребителей и работников сервиса с целью лучшего удовлетворения их потребностей

- 2) изучение потребностей, законов, которыми они руководствуются при покупке
- 3) раскрытие психологических факторов организации процессов обслуживания
- 4) изучение качества предоставляемой услуги.

10. Потребности, интересы, склонности - есть:

- 1) социально-обусловленные особенности личности
- 2) биологически обусловленные особенности личности
- 3) устойчивые особенности психических процессов
- 4) верно любое

## Тема 11.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Процесс обслуживания можно мысленно разделить на:

- 1) два этапа
- 2) три этапа
- 3) четыре этапа
- 4) процесс обслуживания неделим

2. Если клиент долго выбирает, пытается учесть как можно больше факторов, «взвесить» все варианты, он принимает:

- 1) рутинное решение
- 2) ограниченное решение
- 3) экстенсивное решение
- 4) эмоциональное решение

3. Оптимальным решением для начала официальных переговоров между клиентом и работником контактной зоны является:

- 1) интеллигентное
- 2) личное
- 3) социальное
- 4) публичное

4. В процессе обслуживания, активного слушания, наблюдения, вопросы - это психические приемы этапа:

- 1) 1
- 2) 2
- 3) 3
- 4) каждого

5. Получить дополнительные сведения, выяснить реальные мотивы, узнать мнение клиента продавцу помогают вопросы:

- 1) наводящие
- 2) открытые
- 3) закрытые
- 4) альтернативные

6. Рекомендуют использовать осторожно, так как можно вызвать у клиента ощущение дискомфорта, подтверждающие информацию вопросы:

- 1) наводящие
- 2) открытые
- 3) закрытые
- 4) альтернативные

7. Визуальный контакт, язык тела, вопрос-эхо, повторение, отражение эмоций - есть элементы:

- 1) невербального общения
- 2) вербального общения
- 3) активного слушания
- 4) презентации услуги

## Тема 12.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Этические знания и этические убеждения - это:

- 1) синонимы
- 2) одно и то же
- 3) разные по смыслу определения

2. Выберите наиболее подходящее определение социальной роли работника контактной зоны:

- 1) сознательно исполняемая роль в рамках ожидания окружающих

- 2) способ поведения, выполняющий защитную функцию
- 3) набор определенных правил поведения, принятых на предприятии сервиса
- 4) общественно-значимое поручение

3. Сферу обслуживания можно сравнить:

- 1) со службой хорошего настроения
- 2) с рингом
- 3) с «полем чудес»
- 4) со скорой помощью

4. Стандарты поведения, форму отношений, принятые в обществе определяют:

- 1) этика
- 2) эстетика
- 3) нравственность
- 4) привычка

5. Доброжелательность, любезность, заботливость, вежливость, тактичность, мастерство - это компоненты:

- 1) психических явлений
- 2) профессионального поведения
- 3) соматического состояния
- 4) невербального общения

6. Документ, где фиксируются требования профессиональной этики, называется:

- 1) памятка работнику контактной зоны
- 2) инструктаж
- 3) кодекс профессиональной этики
- 4) должностная инструкция

Тема 13.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Содержательность, грамотность, понятность, выразительность - это компоненты:

- 1) стиля общения
- 2) моральной зрелости
- 3) кодекса профессиональной этики
- 4) культуры речи

2. Умение сформулировать свои мысли, выслушать посетителя - это проявления:

- 1) доверия
- 2) культуры общения
- 3) гостеприимство
- 4) способ получить макс. выгоду

3. Процесс взаимодействия людей, основанный на обмене мыслями и чувствами посредством слов и выразительных движений называется:

- 1) поведение
- 2) общение
- 3) конфликт
- 4) выяснение отношений

4. Для сервисной деятельности предпочтительно общение:

- 1) непосредственное
- 2) опосредованное
- 3) вербальное
- 4) невербальное

5. Под особенностями речевых приемов работника контактной зоны в ситуации обслуживания понимают:

- 1) выразительность речи
- 2) культуру речи
- 3) стиль общения
- 4) высокий профессионализм

Тема 14.

Задания с выбором правильного ответа:

1. Уровень развития и использования эстетических ценностей в процессе деятельности по обслуживанию клиентов - это:

- 1) техническая эстетика
- 2) дизайн
- 3) сфера сервиса
- 4) эстетическая культура сервиса

2. Благоустройство территории, озеленение, витрина, вывеска - это:

- 1) показатели успеха предприятия сервиса
- 2) требования городской администрации
- 3) факторы, влияющие на эстетику, внешнее оформление предприятия сервиса
- 4) элементы рекламы

3. Творческая деятельность направленная на формирование (проектирование) и упорядочивание предметной среды с целью достижения единства ее функциональных и эстетических аспектов - это:

- 1) эстетика
- 2) дизайн
- 3) сфера сервиса
- 4) культура сервиса

4. Задача, не характерная для рекламы:

- 1) информировать население о месте, времени, формах обслуживания
- 2) воздействовать на формирование спроса на изделия (услуги), чтобы увеличить объем их реализации

### **ТИПОВЫЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ КОМПЕТЕНЦИИ**

1. Сущность мотива. Мотив как потребность, как цель, как побуждение, как намерение.
2. Мотив как устойчивые свойства (личностные диспозиции).
3. Мотив как состояние.
4. Понимание термина мотивация. Мотивационный процесс.
5. Мотивация, обусловленная потребностями личности.
6. Формы организации мотивационного процесса.
7. Индивидуальные особенности мотивации.
8. Методика диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере.
9. Методика «Ценностные ориентации» М. Рокича.
10. Методика «Диагностика мотивационной структуры личности».
11. Особенности клиентурного общения. Типы клиентов.
12. Экспресс диагностика клиента. Невербальные средства диагностики.
13. Психология манипулирования.
14. Знаки внимания как атрибут сервиса
15. Методика диагностики социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере (О.Ф. Потемкиной, М. Роки-ча.
16. Методика диагностике мотивационной структуры личности (В.Э. Мильман), локуса контроля (Дж. Роттер), особенностей личности в общении (Т. Лири).

Даются по проводимым психодиагностическим исследованиям.

### Темы реферативных работы

1. Потребность в общении.
2. Потребность в отдыхе.
- Потребность в любви и принятии.
4. Потребность в одиночестве.
5. Потребность в семье.
6. Потребность в труде.
7. Потребность в самореализации.
8. Потребность в творчестве.
9. Потребность во власти.
10. Потребность в агрессии.
11. Потребность в безопасности.
12. Потребность в творчестве.
13. Потребность в духовном росте.
14. Потребность в самоутверждении.
15. Потребность в познании.
16. Эффективные продажи.
17. Психологические аспекты влияния.
18. Как обаять клиента.
19. Язык подсознания и успешность продаж.
20. Разработка услуг и управление сервисом.
21. Анализ потребностей и тенденций в макросреде:  
– (природная, социокультурная, технологическая, экономическая среда).
22. Покупательские ситуации на бизнес-рынке.
23. Маркетинговые стратегии в сфере обслуживания.

### 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. Понятие о человеке в философии и психологии.
2. Сущность человека и его потребностей у Аристотеля, Сенеки, Аристипа, Платона.
3. Представление о человеке в Средние века.
4. Экономические теории потребностей (А. Смит, Д. Рикардо).
5. Взгляды на человека и его потребности в Новое время и эпоху просвещения (Паскаль, Ламетри, Бэкон, Гоббс, Локк, Монтескье, Вольтер, Руссо, Гольбах).
6. Немецкая классическая философия о человеке и его потребностях (Кант, Гегель, Фейербах).
7. Потребности человека в теориях русских революционных мыслителей (Радищев, Пестель, Ломоносов, Чернышевский и др.).
8. Объект изучения сервисологии – человек в пространстве и времени.

9. Человек как социально-природное существо. Соотношение биологического и социального в человеке.
10. Сущность человека. Понятие о деятельностной сущности человека.
11. Понятие и общие характеристики индивида.
12. Понятие личность, «ролевой веер», исторический ракурс.
13. Личность и индивидуальность. Определение. Соотношение двух понятий.
14. Понятие деятельности. Социально-деятельностная сущность человека.
15. Понятие социальной активности, ее виды.
16. Теории личности о человеке и его потребностях (З.Фрейд, А. Адлер, К. Хорни, Э. Фромм, А.Маслоу).
17. Основные компоненты теорий личности: структура, мотивация, развитие, психическое здоровье, психопатология.
18. Основные положения теорий личности: свобода – детерминизм; гомеостаз – гетеростаз; проактивность – реактивность. Теории Фрейда, Фромма и др. в контексте этих положений.
19. Психодинамическая теория личности З.Фрейда: основные положения, структура личности по Фрейду, взгляд на истоки потребностей.
20. Гуманистическая теория личности Э. Фромма Экзистенциальные потребности человека по Фромму. Продуктивный и непродуктивный типы личности.
21. Концепция человека у К. Хорни, значение детских переживаний в формировании личности и ее потребностей. Десять невротических потребностей личности.
22. Теория личности Роттера: значение потребностей, шесть категорий потребностей.
23. Гуманистическое направление в психологии. Основные положения теории А.Маслоу.
24. Мотивация и иерархия потребностей по А.Маслоу.
25. Бытийные мотивы и основные метапотребности по А. Маслоу.
26. Психологическая культура сервиса. Типология потребителя и работника сферы сервиса на основе их темперамента. Особенности взаимодействия.
27. Структура бытового обслуживания. Совершение заказа в сфере услуг. Этапы. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
28. Поведение потребителя в процессе принятия решений. Задачи специалиста сервиса в процессе удовлетворения потребностей.
29. Покупательский процесс. Четыре этапа процесса потребления.
30. Типология потребителя. Когнитивный потребитель и независимый потребитель.
31. Потребители новаторы.
32. Самовосприятие и его влияние на поведение потребителя.
33. Модель поведения потребителя. Внешние факторы.
34. Модель поведения потребителя. Личностные факторы.
35. Основные классификации потребителей.
36. Тип личности и покупательское поведение.
37. Модель поведения потребителя. Психологические факторы.
38. Принципы и правила психологического влияния на потребителя.
39. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности.
40. Правила эффективного сервиса.
41. Участники решения о покупке в социально-бытовой сфере.
42. Возражения потребителя и деятельность специалиста по сервису.
43. Основные группы товаров и услуг ,производимые в России и в мире.
44. Основные группы товаров и услуг, потребляемые в России и в мире.

45. Экономическое, социальное и культурное значение роста производства и потребления товаров и услуг.
46. Психика человека и ее структура.
47. Способы и механизмы влияния на процесс принятия потребительского решения.

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

##### **а) основная литература**

1. Коноплева Н.А. Сервисология (Человек и его потребности): Учебное пособие/Н.А. Коноплева. Владивосток. Изд-во ВГУЭС, 2015.
2. Коноплев, С.П., Коноплева, В.С. Менеджмент продаж: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 304 с. – (Высшее образование)
3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. – М.: Дашков и Ко, 2014. – 284 с.

##### **б) дополнительная литература**

- Советов В.М. Основы функционирования систем сервиса: - Альфа-М:ИНФРА-М, 2014-624с(Бакалавр.)
- Юрченко Н.А. Основы маркетинга в сервисе: практикум.- Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2012

#### 7 Перечень ресурсов информационно - телекоммуникационной сети «Интернет»

##### **а) полнотекстовые базы данных**

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].  
Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>]

##### **б) интернет-ресурсы**

1. [www.servicology.ru](http://www.servicology.ru),
2. <http://www.rbc.ru>,
3. <http://www.marketologi.ru>,