

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гуныко Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

Б1.О.18 Сервисная деятельность

43.03.01 Сервис

Организация логистической деятельности

бакалавр

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
<p>ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p>	<p>ОПК-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций в профессиональную сервисную деятельность</p>	<p>знает процедуру определения вида технологических новаций в профессиональную сервисную деятельность</p>
		<p>умеет применять технологические новации в профессиональную сервисную деятельность</p>
		<p>владеет навыками приемами использования технологических новаций в профессиональную сервисную деятельность</p>
<p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3.1 Организует оценку качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p>	<p>знает процедуру оценивания качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p>
		<p>умеет проводить оценку качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p>
		<p>владеет навыками навыками оценивания качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p>
<p>УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</p>	<p>УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие ; осуществляет поиск информации; определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи</p>	<p>знает алгоритм поиска информации, определения и ранжирования информации, требуемой для решения поставленной задачи в сфере сервиса</p>
		<p>умеет проводить поиск информации для решения поставленной задачи в сфере сервиса</p>
		<p>владеет навыками навыками анализа поиска информации в сфере сервиса, применения системного подхода</p>

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел. Раздел 1. Основы сервисной деятельности			
1.1.	Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности человека	3	УК-1.1	Тест, Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
1.2.	Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	3	УК-1.1	Устный опрос, Доклад
1.3.	Природа и характер услуг как товара	3	ОПК-1.1	Тест, Круглый стол, Эссе
1.4.	Жизненный цикл услуг	3	ОПК-1.1	Разноуровневые задачи и задания, Круглый стол
1.5.	Культура сервиса	3	ОПК-1.1	Контрольная работа
2.	2 раздел. Раздел 2. Сервисная деятельность как система обслуживания			
2.1.	Поведение потребителей и процесс принятия решения	3	УК-1.1, ОПК-3.1	Круглый стол, Реферат
2.2.	«Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности	3	ОПК-3.1	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
2.3.	Развитие сервисной экономики	3	ОПК-3.1	Доклад, Круглый стол
2.4.	Качество сервисных услуг	3	ОПК-3.1	Контрольная работа
3.	3 раздел. Экзамен			
3.1.	Аттестация	3	УК-1.1, ОПК-1.1, ОПК-3.1	Тест, Устный опрос, Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи
	Промежуточная аттестация			Эк

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			

1	Устный опрос	Средство контроля знаний студентов, способствующее установлению непосредственного контакта между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.	Перечень вопросов для устного опроса
2	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
Для оценки умений			
3	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
4	Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, полемики, диспута, дебатов
5	Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи	Задачи направленные на использование приобретенных знаний и умений в практической деятельности и повседневной жизни	Комплект практико-ориентированных и ситуационных задач

6	Разноуровневые задачи и задания	б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения.	Комплект разноуровневых задач и заданий
7	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			
8	Экзамен	Средство контроля усвоения учебного материала и формирования компетенций, организованное в виде беседы по билетам с целью проверки степени и качества усвоения изучаемого материала, определить необходимость введения изменений в содержание и методы обучения.	Комплект экзаменационных билетов

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Сервисная деятельность "

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Раздел 1. Разноуровневые задачи

Задача 1. Базовый уровень «Классификация характеристик услуги»

Условие:

Сервисная компания «Быстрая доставка» предоставляет услугу курьерской доставки документов. Перечислите, как в этой услуге проявляются четыре основные характеристики услуги: неосязаемость, неразрывность производства и потребления, несохраняемость, изменчивость

качества. Приведите по одному примеру для каждой характеристики.

Задание:

Заполните таблицу:

Характеристика услуги Проявление в курьерской доставке

Неосвязаемость

Неразрывность

Несохраняемость

Изменчивость качества

Критерий оценки: полнота заполнения, корректность примеров (каждый пример – 1 балл, максимум 4).

Задача 2. Повышенный уровень «Применение модели SERVQUAL»

Условие:

Студенческая столовая провела опрос студентов по пяти параметрам модели SERVQUAL (надёжность, отзывчивость, уверенность, эмпатия, материальность). Получены средние баллы (по 10-балльной шкале):

Параметр	Ожидания студентов		Восприятие (факт)	Разрыв (О – В)
Надёжность	9,2	7,5	1,7	
Отзывчивость	8,8	6,2	2,6	
Уверенность	9,0	8,8	0,2	
Эмпатия	8,5	7,0	1,5	
Материальность		8,0	7,8	0,2

Задания:

Какой параметр требует первоочередного улучшения? Обоснуйте.

Предложите два конкретных мероприятия для сокращения разрыва по самому проблемному параметру.

Объясните, почему параметр «уверенность» имеет наименьший разрыв, и сохранится ли это преимущество при увольнении ключевого повара.

Критерий оценки:

правильное определение приоритетного параметра (1 балл);

обоснование (1 балл);

реалистичные мероприятия (2 балла);

анализ устойчивости качества (1 балл).

Максимум – 5 баллов.

Раздел 2. Ситуационные задания (кейсы)

Ситуационное задание №1 «Конфликт в контактной зоне»

Описание ситуации:

В кофейне сети «Кофе и точка» посетительница сделала заказ: капучино на кокосовом молоке. Бариста приготовил напиток на обычном коровьем молоке по ошибке. Гостя заметила это после первого глотка (у неё аллергия на лактозу). Она возмущена, требует вызвать менеджера и угрожает жалобой в Роспотребнадзор. Менеджера на месте нет, старший бариста предлагает заменить напиток, но грубит в ответ на претензию.

Задания (уровень сложности – средний / профессиональный):

Определите, какие «моменты истины» были нарушены в данной ситуации.

Какие правила культуры сервиса и стандарты обслуживания были проигнорированы? Назовите не менее трёх.

Составьте алгоритм действий сотрудника для немедленного урегулирования конфликта (4–5 шагов).

Предложите системную меру, чтобы подобная ошибка не повторялась в будущем (изменение технологии, обучения или контроля).

Ситуационное задание №2 «Выбор стратегии при снижении спроса»

Описание ситуации:

Фитнес-клуб «Энергия» (средний ценовой сегмент) работает на рынке 5 лет. В последние полгода наблюдается отток клиентов: число абонементов снизилось на 20%, посещаемость упала.

Маркетинговое исследование показало, что конкуренты открыли более дешёвые студии с групповыми программами, а также появились онлайн-тренировки. Вместе с тем опрос оставшихся клиентов показывает высокую лояльность к персоналу и чистоте помещений.

Задания (уровень сложности – высокий / стратегический):

На каком этапе жизненного цикла услуги находится фитнес-клуб? Аргументируйте тремя признаками.

Предложите две возможные стратегии дальнейшего развития: одну – направленную на удержание существующих клиентов (сохранение), другую – на адаптацию к новым условиям (трансформация). Для каждой стратегии укажите 2–3 конкретных сервисных мероприятия.

Оцените риски каждой стратегии. Какая из них, на ваш взгляд, более жизнеспособна и почему?

Разработайте один KPI для контроля успешности внедрения выбранной стратегии.

Типовая кейс-задача

Кейс 1. Развитие сферы сервиса как закономерность мирового прогресса и условие выхода из кризиса

Преодоление внутреннего социально-экономического кризиса в России, а также формирование условий для принятия активного участия в решении общечеловеческих проблем требует определения конкретных путей создания в кратчайшие сроки конкурентоспособной, стабильно развивающейся национальной экономики на основе изучения опыта развития передовых стран мира и с учетом исторических особенностей развития нашей страны.

Опыт социально-экономического развития ведущих стран показывает, что переход мирового сообщества на качественно новый уровень связан с мобилизацией интенсивных источников роста, прежде всего – с усилением роли человеческого фактора, с формированием работника нового качества, что невозможно без развития сферы сервиса. Подход к работнику с позиции "человеческого капитала" изменил модель общества, обеспечив переход к информационному обществу, где главной движущей силой, способной обеспечить прогресс является человек творческий, с высокой степенью профессиональной подготовки, имеющий возможность в полной мере раскрыть свои способности, получить признание общества и утвердить себя как личность. Это требует того, чтобы в фонд жизненных средств работника неизбежно входил комплекс услуг, в частности, услуги социальные (образование, здравоохранение, услуги по охране имущества и личности и т.д.); услуги личные (рекреационные, досуговые, бытовые и т.д.);

услуги деловые (консалтинговые, финансово-кредитные, информационные), услуги социально-культурные, связанные с развитием духовной сферы, которые формируют и сохраняют рабочую силу как источник всех стоимостей. Особенностью модели современного общества с развитой стабильной экономикой является оптимальное соотношение между материальным производством и сферой сервиса, так как расширение сферы сервиса есть не только результат, но и важный фактор роста материального производства, социального и духовного прогресса общества в целом.

В последние десятилетия в развитых странах мира сфера сервиса развивается быстрее материального производства, к настоящему времени она выросла в крупнейший сектор экономики. Даже без транспорта и связи (технико-экономические характеристики их развития ближе к материальному производству) на сферу услуг в США приходится около 70% работающих, в Великобритании, Франции, Японии, Германии – 60% и выше. В США доля капиталовложений в сферу услуг в общем их объеме (без расходов на жилищное строительство) находится на уровне 30%, в Великобритании – 40%. В РФ эти цифры значительно меньше.

Услуги, ориентированные на домашнее хозяйство и услуги личного характера в развитых странах, имеют долю в ВВП 20-25%, на транспорт и внедомашнее питание приходится 6-10%, на государственные услуги 15-23%. Кроме этого, очевидно изменение структуры объема платных услуг населению.

Долговременная тенденция опережающего роста сферы сервиса становится определяющей в современном обществе. Глубокая структурная перестройка реального сектора экономики и его интенсификация не только не замедлили этот процесс, а наоборот, усилили его, создав новые стимулы к сбалансированному развитию двух секторов хозяйства, обеспечив переход к формированию нового качества жизни и качества рабочей силы.

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте состояние национальной экономики.
2. Назовите источники роста национальной экономики.
3. Какие тенденции, по материалам «Концепции развития сферы сервиса в Российской Федерации» проявляются в сфере сервиса РФ на современном этапе?
4. Претерпел ли в ходе рыночных преобразований качественное изменение состав производителей услуг?
5. Изменился ли качественный и количественный состав услуг, востребованных населением РФ?
6. Каковы последствия недостаточной развитости сферы услуг в России?
7. Какие комплексные меры по развитию сферы услуг Вы можете предложить?

**Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)**

Перечень теоретических вопросов к экзамену

Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребности человека

Сущность сервисной деятельности: цели, задачи, функции.

Классификация человеческих потребностей и роль сервиса в их удовлетворении (пирамида Маслоу применительно к услугам).

Специфические особенности услуги как блага, удовлетворяющего личные и общественные потребности.

Тема 2. Предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности

Исторические этапы становления сервиса (от доиндустриального к постиндустриальному обществу).

Экономические, социальные и технологические предпосылки роста сферы услуг в XXI веке.

Влияние урбанизации и изменения образа жизни на развитие сервисных отраслей.

Тема 3. Природа и характер услуг как товара

Основные характеристики услуги, отличающие её от материального товара (неосвязаемость, неразрывность производства и потребления, несохраняемость, изменчивость качества).

Специфика маркетинга услуг в сравнении с товарным маркетингом.

Модель «5Р» для сферы услуг (продукт, цена, место, продвижение, люди).

Тема 4. Жизненный цикл услуг

Понятие жизненного цикла услуги, его этапы (внедрение, рост, зрелость, спад).

Особенности управления сервисной организацией на разных этапах жизненного цикла услуг.

Стратегии продления жизненного цикла услуги (модификация, ребрендинг, диверсификация).

Тема 5. Культура сервиса

Понятие «культура сервиса»: элементы и уровни.

Корпоративная культура как основа качественного обслуживания.

Роль этики, эстетики и психологии в сервисной деятельности.

Стандарты обслуживания и их влияние на культуру сервиса.

Тема 6. Поведение потребителей и процесс принятия решения

Модель потребительского поведения при выборе услуги.

Этапы процесса принятия решения о покупке услуги (осознание проблемы, поиск информации, оценка альтернатив, покупка, постпокупочное поведение).

Факторы, влияющие на выбор потребителя в сервисной сфере (личные, психологические, социальные, ситуационные).

Понятие «воспринимаемая ценность услуги» и лояльность потребителей.

Тема 7. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности

Понятие и структура контактной зоны (физическая среда, персонал, технологии).

Технологии управления контактной зоной: «моменты истины» (по К. Нордстрёму и Я. Карлзону).

Коммуникативные навыки сотрудников в контактной зоне.

Способы оценки эффективности работы контактной зоны (тайный покупатель, опросы, мониторинг).

Тема 8. Развитие сервисной экономики

Тенденции развития сервисной экономики: цифровизация, персонализация, шеринг-экономика.

Влияние пандемии COVID-19 на сферу услуг (удаленные сервисы, онлайн-обслуживание).

Роль малого и среднего бизнеса в сервисной экономике.

Государственное регулирование сервисной деятельности (лицензирование, стандартизация, защита прав потребителей).

Тема 9. Качество сервисных услуг

Определение качества услуги: модель SERVQUAL (параметры: надёжность, отзывчивость, уверенность, эмпатия, материальность).

Показатели и методы измерения качества обслуживания.

Управление качеством сервиса: цикл Деминга (PDCA), стандарты ISO в сфере услуг.

Влияние качества сервиса на конкурентоспособность предприятия.

Примеры экзаменационных заданий

Вариант билета №1

Теоретический вопрос:

Раскройте сущность «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Опишите основные элементы контактной зоны и приведите примеры «моментов истины» в работе ресторана быстрого питания.

Практическое задание (кейс):

Клиент обратился в службу доставки цветов с жалобой: заказ был доставлен на час позже обещанного времени, букет частично увял. Руководитель сервисной компании хочет разобраться в причинах и принять меры.

Задания:

Определите, какой этап жизненного цикла услуги наиболее уязвим в данной ситуации.

Предложите 2–3 конкретных шага по улучшению качества сервиса в зоне приёма и выполнения заказов.

Какой метод оценки качества обслуживания (из перечисленных в теме 9) вы бы порекомендовали для системного контроля?

Вариант билета №2

Теоретический вопрос:

Охарактеризуйте основные характеристики услуги как товара (неосязаемость, неразрывность, несохраняемость, изменчивость). На примере услуги по ремонту бытовой техники покажите, как каждая из этих характеристик влияет на работу сервисного центра.

Практическое задание (задача на принятие решения):

Сервисная компания по клинингу (уборке помещений) заметила, что после двух лет успешной работы в городе количество повторных обращений клиентов резко снизилось. При этом жалоб не поступает.

Задания:

На каком этапе жизненного цикла услуги, скорее всего, находится компания? Аргументируйте.

Предложите стратегию продления жизненного цикла (не менее 3 мероприятий).

Как, используя модель поведения потребителей, можно выявить скрытые причины снижения лояльности?

Вариант билета №3

Теоретический вопрос:

Перечислите и раскройте содержание пяти компонентов качества сервиса по модели SERVQUAL (надёжность, отзывчивость, уверенность, эмпатия, материальность). Приведите по

одному примеру из сферы гостиничного бизнеса для каждого компонента.

Практическое задание (аналитическое):

Фитнес-клуб получил отзыв: «Тренер очень компетентен, но администратор на ресепшене была груба, в раздевалке не работал один душ, а расписание групповых занятий на стенде было трёхмесячной давности».

Задания:

Выделите, какие аспекты сервиса относятся к «контактной зоне»?

Оцените культуру сервиса данного клуба по элементам (персонал, физическая среда, информация).

Составьте краткий план действий по устранению недостатков (3–4 пункта) с указанием ответственных и сроков.

Вариант билета №4 (альтернативный формат: тест + задача)

Теоретическая часть (мини-тест, 5 вопросов):

Что из перечисленного является неотъемлемой характеристикой услуги?

а) осязаемость; б) возможность хранения; в) неразрывность производства и потребления.

Кто ввёл понятие «момент истины» в сервисе?

а) Ф. Котлер; б) Я. Карлзон; в) А. Маслоу.

Какой этап жизненного цикла услуги характеризуется максимальным объёмом продаж и стабилизацией прибыли?

а) внедрение; б) рост; в) зрелость; г) спад.

По модели SERVQUAL материальность (tangibility) – это...

а) скорость реагирования на просьбы; б) внешний вид помещений, оборудования, персонала; в) способность вселять доверие.

Шеринг-экономика как тренд сервиса означает:

а) рост государственных услуг; б) временный доступ к товарам/услугам вместо владения; в) полная автоматизация сервиса.

Практическое задание (ситуация):

Разработайте чек-лист для тайного покупателя (из 5–7 пунктов) для оценки работы контактной зоны в отделении банка, где предоставляется услуга по открытию счёта. Укажите, какие критерии качества и культуры сервиса вы будете проверять.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

Тематика эссе (проблемные, аналитические, с элементами аргументации)

«Неосвязаемость услуги: как превратить нематериальное благо в конкурентное преимущество?» (На примере конкретной сервисной организации).

«Момент истины» в цифровой среде: как изменилась контактная зона после пандемии?»

«Шеринг-экономика – вызов традиционному сервису или естественная эволюция?» (На примере каршеринга, кикшеринга или аренды жилья).

«Почему качество услуги часто оценивается потребителем не по объективным параметрам, а по эмоциям?»

«Может ли сервис быть полностью стандартизированным, не теряя индивидуального подхода?»

«Влияние отзывов в интернете на потребительское поведение: репутационный риск или возможность для развития сервиса?»

«Роль жалоб клиентов в совершенствовании сервисной деятельности: зло или благо?»

«Этика и эмпатия в работе контактной зоны: можно ли научить сотрудников искреннему сервису?»

«Сервис как искусство: что общего между театром и обслуживанием клиентов?»

«Почему в некоторых сервисных компаниях снижение цены не привлекает клиентов, а повышение качества – удерживает?»

Тематика рефератов (обзорно-аналитические, с использованием научной литературы)

Раздел «Теоретические основы сервисной деятельности»

Эволюция сервисной деятельности: от ремесленничества к цифровым экосистемам.

Классификация услуг: современные подходы и их прикладное значение.

Сравнительный анализ моделей качества обслуживания (SERVQUAL, SERVPERF, ГОСТ Р 52113).

Особенности маркетинга услуг: расширенный комплекс «7Р».

Роль сервисной логистики в управлении цепями поставок услуг.

Раздел «Поведение потребителей и психология сервиса»

Модели принятия решения о покупке услуги: теория и эмпирические исследования.

Факторы формирования лояльности в сервисных отраслях (транспорт, гостиничный бизнес, медицинские услуги).

Влияние культурных различий на ожидания потребителей услуг (кросс-культурный анализ).

Раздел «Контактная зона и культура сервиса»

Технологии управления контактной зоной в российских и зарубежных компаниях.

«Тайный покупатель» как метод оценки качества сервиса: достоинства и ограничения.

Стандарты обслуживания и их роль в формировании корпоративной культуры.

Психологические аспекты работы с конфликтными клиентами в контактной зоне.

Раздел «Управление качеством и инновации в сервисе»

Применение цикла Деминга (PDCA) для повышения качества сервисных услуг.

Цифровая трансформация сервисной деятельности: CRM-системы, чат-боты, omnichannel.

Бенчмаркинг в сервисной деятельности: как перенимать лучшие практики.

Роль KPI (ключевых показателей эффективности) в управлении сервисным предприятием.

Раздел «Отраслевые особенности сервиса»

Специфика сервисной деятельности в логистике и доставке грузов.

Сервисное обслуживание как фактор конкурентоспособности автотранспортного предприятия.

Особенности предоставления услуг в сфере e-commerce: доставка, возврат, постпродажное обслуживание.

Социальные услуги и их роль в системе государственного сервиса.