

**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**

43.03.02 Туризм

Организация и управление туристкой деятельностью

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 туристской сфере</p>	<p>ОПК-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор и внедрение технологических новаций в профессиональную туристскую деятельность</p>	<p><b>знает</b> процедуру определения вида технологических новаций в профессиональную сервисную деятельность</p>
		<p><b>умеет</b> применять технологические новации в профессиональную сервисную деятельность</p>
		<p><b>владеет навыками</b> 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 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>	<p><b>знает</b> процедуру оценивания качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p>
		<p><b>умеет</b> проводить оценку качества оказания услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами и с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон</p>
		<p><b>владеет навыками</b> 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><b>знает</b> алгоритм поиска информации, определения и ранжирования информации, требуемой для решения поставленной задачи в сфере сервиса</p>
		<p><b>умеет</b> проводить поиск информации для решения поставленной задачи в сфере сервиса</p>
		<p><b>владеет навыками</b> 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
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, Научная дискуссия
2.4.	Качество сервисных услуг	3	ОПК-3.1	Контрольная работа
3.	3 раздел. Аттестация			
3.1.	Экзамен	3	УК-1.1, ОПК-1.1, ОПК-3.1	Тест, Практико-ориентированные задачи и ситуационные задачи, Устный опрос
	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*

## 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)***

#### Вопросы для собеседования

1. Понятие услуги. Свойства услуги.
2. Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Сервис как потребность.
3. Виды сервисной деятельности.
4. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
5. Распределение 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. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
9. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
10. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
11. Профессиональные качества сотрудника сферы сервиса.
12. Психологические особенности процесса обслуживания клиентов.
13. Спектр услуг и алгоритм сервисного процесса в сфере услуг.
14. Управление качеством сервиса и услуг, теория и практика.
15. Позиционирование фирм в сфере бизнеса, сущность и эффективность.
16. Создание новых сервисных продуктов и повышение их ценности.
17. Конкуренция и ее проявление в сфере сервиса.
18. Процесс обслуживания потребителей.
19. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача.
20. Понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности.
21. Пять фаз жизненного цикла услуги.
22. Жизненные циклы товаров и услуг.
23. Меры, обеспечивающие получение прибылей через умелое ведение сопутствующего сервиса и учет жизненного цикла как товара, так и услуг.
24. Управление этапами жизненного цикла сопутствующих услуг.
25. Характеристики фаз жизненного цикла продукта.

#### Ситуационная (практическая) задача № 1

Приведите примеры услуг по принадлежности к определенной сфере ориентированные на производство, ориентированные на общество, ориентированные на домашнее хозяйство, услуги личного характера.

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

Темы для рефератов по Сервисной деятельности.

Сервис как общественное и экономическое явление

Социальные предпосылки сервисной деятельности

Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны

Структура и виды сервисной деятельности

Сервисная деятельность как процесс удовлетворения потребностей

Услуга как специфический продукт сервисной деятельности

Основы организации сервисной деятельности

Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности

Основы организации рабочих мест в индустрии моды и красоты

Организация обслуживания потребителей услуг

Способы и формы организации обслуживания оказания услуг

Основные правила обслуживания населения

Качество услуг и обслуживание

Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания

Эффективность сервисной деятельности

Этика и психология сервисной деятельности

Особенности профессионального поведения в сфере сервиса

Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем

Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги.

Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом.