

Приложение  
к рабочей программе дисциплины «Сервисная деятельность»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Казанский (Приволжский) федеральный университет»  
Институт управления, экономики и финансов

**Фонд оценочных средств по дисциплине**  
Сервисная деятельность

Направление подготовки: сервис  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: очное  
Язык обучения: русский  
Год начала обучения по образовательной программе: 2019  
Автор(ы): Ибрагимова Г.М.

## СООТВЕТСТВИЕ КОМПЕТЕНЦИЙ ПЛАНИРУЕМЫМ РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ И КРИТЕРИЯМ ИХ ОЦЕНИВАНИЯ

Код и наименование компетенции	Планируемые результаты обучения	Планируемые результаты обучения для данной дисциплины (практики)	Критерии оценивания результатов обучения				Оценочные средства
			Неуд.	Удовл.	Хорошо	Отлично	
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать содержание ключевых понятий сервисной деятельности основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе	Знать содержание ключевых понятий сервисной деятельности основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьезные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом.	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом.	Промежуточный контроль (все вопросы); тестирование
	Уметь использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий и (подразделений) предприятий сферы сервиса	Уметь выделять главные функциональные требования к совершенствованию сервисной деятельности	Продемонстрирован неудовлетворительный уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа не соответствует требованиям профессиональной деятельности.	Продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа частично соответствует требованиям профессиональной деятельности.	Продемонстрирован средний уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа в основном соответствует требованиям профессиональной деятельности.	Продемонстрирован высокий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа полностью соответствует требованиям профессиональной деятельности.	Письменное домашнее задание (3а) – Духовные потребности
	Владеть методами контроля деятельности предприятий (подразделений)	Владеть навыками выявлять особенности организации сервисной деятельности и обеспечения необходимо-	Недостаточный уровень владения материалом по теме дискуссии. Неумение	Низкий уровень владения материалом по теме дискуссии. Сла-	Хорошее умение формулировать свою позицию, отстаивать её в	Высокий уровень владения материалом по теме дискуссии. Пре-	Письменное домашнее задание (3б) – Социальные потребности

		го уровня сервиса.	формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы,	бое умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения.	споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения	восходящее умение формулировать свою позицию,	
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Знать расчеты, оценку и анализ основных экономических показателей сервисной деятельности	Знать методику расчетов, оценку и анализ основных экономических показателей в сервисной деятельности	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом.	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом.	Промежуточный контроль (все вопросы); тестирование  Письменное домашнее задание (3а) – Духовные потребности
	Уметь экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	Уметь выполнять действия связанные с экономическими расчетами для эффективности сервисной деятельности	Продемонстрирован неудовлетворительный уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа не соответствует требованиям профессиональной деятельности.	Продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа частично соответствует требованиям профессиональной деятельности.	Продемонстрирован средний уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа в основном соответствует требованиям профессиональной деятельности.	Продемонстрирован высокий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа полностью соответствует требованиям профессиональной деятельности.	
	Владеть	Владеть	Недостаточный уровень владения	Низкий уровень владения	Хорошее умение формули-	Высокий уровень владения	

	методами принятия экономически обоснованных решений	методами принятия экономически обоснованных решений	ния материалом по теме дискуссии. Неумение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы,	материалом по теме дискуссии. Слабое умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения.	ровать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения	материалом по теме дискуссии. Превосходное умение формулировать свою позицию,	
УК-1 <u>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</u>	Знать содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.).	Знать содержание ключевых понятий о потребностях человека (потребности, классификация потребностей, динамика потребностей, способы и средства удовлетворения потребностей, интерес, стимул, мотив, индивидуальные и коллективные потребности, процесс удовлетворения потребностей и др.).	Задания выполнены менее чем наполовину. Продемонстрирован неудовлетворительный уровень владения материалом.	Задания выполнены более чем наполовину. Присутствуют серьёзные ошибки. Продемонстрирован удовлетворительный уровень владения материалом.	Правильно выполнена большая часть заданий. Присутствуют незначительные ошибки. Продемонстрирован хороший уровень владения материалом.	Правильно выполнены все задания. Продемонстрирован высокий уровень владения материалом.	Промежуточный контроль (все вопросы); письменная работа (реферат) (вопросы 1-10))
	Уметь определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг	Использовать возможности развития профессиональных видов деятельности риэлтерского агентства	Продемонстрирован неудовлетворительный уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа не соответствует требованиям профессиональной	Продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа частично соответствует требованиям профессиона-	Продемонстрирован средний уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа в основном соответствует требованиям профессио-	Продемонстрирован высокий уровень знаний и умений, необходимых для выполнения задания. Работа полностью соответствует требованиям профессио-	Письменное домашнее задание (3б) – Социальные потребности

			деятельности.	нальной деятельности.	нальной деятельности.	нальной деятельности.	
	<p>Владеть навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека; понимать социальное значение общения, взаимосвязь общения в сервисной деятельности, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; иметь представление о теоретических и эмпирических законах удовлетворения потребностей другого человека, способах и средствах оказания услуг, о месте сервиса в жизнедеятельности человека, о способах практического применения знаний в области сервисной деятельности.</p>	<p>Владеть навыками анализа различных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека; понимать социальное значение общения, взаимосвязь общения в сервисной деятельности, механизмы действия и способы проявления законов и закономерностей в различных типах межличностных отношений; иметь представление о теоретических и эмпирических законах удовлетворения потребностей другого человека, способах и средствах оказания услуг, о месте сервиса в жизнедеятельности человека, о способах практического применения знаний в области сервисной деятельности.</p>	<p>Недостаточный уровень владения материалом по теме дискуссии. Неумение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы,</p>	<p>Низкий уровень владения материалом по теме дискуссии. Слабое умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения.</p>	<p>Хорошее умение формулировать свою позицию, отстаивать её в споре, задавать вопросы, обсуждать дискуссионные положения</p>	<p>Высокий уровень владения материалом по теме дискуссии. Превосходное умение формулировать свою позицию,</p>	<p>Письменное домашнее задание (3а) – ошибки риэлтерской деятельности</p>

Распределение баллов за формы текущего контроля:

Тестирование – 20

Письменное домашнее задание-15

Письменная работа (Реферат)– 15

Итого 20+15+15=50 баллов

Зачет – 50 баллов

50+50=100 баллов

Соответствие баллов и оценок:

0-55 – неудовлетворительно

56-70 – удовлетворительно

71-85 – хорошо

86-100 – отлично

## I. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

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

## **2. Письменное домашнее задание**

За 1. Духовные потребности. Специфика духовных потребностей. Духовность как стремление подняться выше повседневного бытия, преодолеть себя, подняться на новую ступень свободы. Потребность в созерцании природы. Потребность в преодолении границ земного бытия, религиозная духовность и светская духовность 2. Способы удовлетворения духовных потребностей.

3б 1 Социальные потребности. Потребность в общении, самоутверждение в коллективе, в обществе. Потребность в обретении власти. 2. Оптимальная модель совокупных потребностей.

## **3. Письменная работа (Реферат)**

1. Определение понятий «сервис», «деятельность», «услуга».
2. Услуга как форма.
3. Сервис как содержание.
4. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
5. Сервисное направление деятельности в развитых странах
6. Факторы потребления (национальные, региональные, этнические, демографические и природно-климатические).
7. Влияние факторов потребления на сервисную деятельность.
8. Поведение потребителей.
9. Формы организации труда. Формы обслуживания.
10. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

## **II ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ КОНТРОЛЬ.**

### **Примерные вопросы к зачету**

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