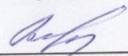


Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ИМПЕРАТОРА ПЕТРА I»**

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой

 Дерканосова Н.М.

«17» 12 2015 г.

Фонд оценочных средств

по дисциплине Б1.В.ДВ.11.2

«Сервисная деятельность перерабатывающих предприятий»

по направлению 35.03.07 Технология производства и переработки сельскохозяйственной
продукции

профиль: Экспертиза качества и безопасность сельскохозяйственной продукции

квалификация (степень) выпускника бакалавр

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

Индекс	Формулировка	Разделы дисциплины	
		1	2
ПК-7	готовность реализовывать качество и безопасность сельскохозяйственного сырья и продуктов его переработки в соответствии с требованиями нормативной и законодательной базы	+	+
ПК-9	готовность реализовывать технологии производства, хранения и переработки плодов и овощей, продукции растениеводства и животноводства	+	+
ПК-19	готовность систематизировать и обобщать информацию по использованию и формированию ресурсов организаций	+	+

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.1 Шкала академических оценок освоения дисциплины

Виды оценок	Оценки	
Академическая оценка по 2-х балльной шкале (зачет)	не зачтено	зачтено

2.2 Текущий контроль

Код	Планируемые результаты	Раздел дисциплины	Содержание требования в разрезе разделов дисциплины	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№Задания		
						Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ПК-7	<p>Знать: особенности делового общения и его специфику в сервисной деятельности; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</p> <p>критерии и составляющие качества услуг;</p> <p>Уметь: проводить анализ документации на соответствие требованиям стандартам;</p> <p>применять статистические</p>	1-2	<p><i>Сформированы знания и понимание об основных законодательных и нормативных актах регулирующих сервисную деятельность</i></p>	<p><i>Практические занятия, самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Устный опрос, тестирование</i></p>	<p><i>Задания из разделов 3.1-3.2</i> <i>Тесты из- задания 3.3</i></p>	<p><i>Задания из разделов 3.1-3.2</i> <i>Тесты из- задания 3.3</i></p>	<p><i>Задания из разделов 3.1-3.2</i> <i>Тесты из- задания 3.3</i></p>

	<p>методы в контроле сервисной деятельности</p> <p>Иметь навыки и/или опыт деятельности:</p> <p>владеть навыками работы с нормативной и технической документацией в области сервисной деятельности;</p> <p>владеть методами проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний в области сервисной деятельности</p>							
ПК-9	<p>Знать: организацию технологического процесса производства и хранения сельскохозяйствен</p>	1-2	<p><i>Сформированы знания и понимание основ организации контроля качества процесса оказания услуг</i></p>	<p><i>Практические занятия, самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Устный опрос, тестирование</i></p>	<p><i>Задания из разделов 3.1-3.2</i> <i>Тесты из-задания 3.3</i></p>	<p><i>Задания из разделов 3.1-3.2</i> <i>Тесты из-задания 3.3</i></p>	<p><i>Задания из разделов 3.1-3.2</i> <i>Тесты из-задания 3.3</i></p>

<p>ной продукции</p> <p>основные этапы разработки проекта и технологии оказания услуги; установление и обеспечение необходимого качества продукции для осуществления сервисной деятельности</p> <p>Уметь: организовывать и эффективно осуществлять входной и выходной контроль качества процесса оказания услуги, параметров технологических процессов, используемых материальных</p>							
---	--	--	--	--	--	--	--

	<p>объектов и систем сервиса</p> <p>Иметь навыки и/или опыт деятельности:</p> <p>владеть навыками нахождения компромиссных решений в условиях многокритериальности процесса производства и хранения сельскохозяйственной продукции</p>							
ПК-19	<p>Знать: организацию сервисной деятельности предприятий; принятие управленческих решений по оказанию услуги; оптимизация выбора состава технологического оборудования и</p>	1-2	<p><i>Сформированы знания и понимание в области сервисной деятельности</i></p>	<p><i>Практические занятия, самостоятельная работа</i></p>	<p><i>Устный опрос, тестирование</i></p>	<p><i>Задания из разделов 3.1-3.2</i> <i>Тесты из-задания 3.3</i></p>	<p><i>Задания из разделов 3.1-3.2</i> <i>Тесты из-задания 3.3</i></p>	<p><i>Задания из разделов 3.1-3.2</i> <i>Тесты из-задания 3.3</i></p>

	<p>технических средств</p> <p>Уметь: оптимально использовать материальные и энергетические ресурсы, исходя из требуемого уровня качества сервисной деятельности</p> <p>осуществлять выбор специального оборудования и технических средств в области сервисной деятельности</p> <p>Иметь навыки и/или опыт деятельности: владеть основами разработки технологии процесса сервисной деятельности</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

2.3 Промежуточная аттестация

Код	Планируемые результаты	Технология формирования	Форма оценочного средства (контроля)	№Задания		
				Пороговый уровень (удовл.)	Повышенный уровень (хорошо)	Высокий уровень (отлично)
ПК-7	Знать: особенности делового общения и его специфику в сервисной деятельности критерии и составляющие качества услуг	<i>Практические занятия, самостоятельная Работа, реферат</i>	<i>зачет</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3. Реферат из задания 3.4</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3. Реферат из задания 3.4</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3. Реферат из задания 3.4</i>
	Уметь: проводить анализ документации на соответствие требованиям стандартов; применять статистические методы в контроле сервис-ной деятельности	<i>Практические занятия, самостоятельная работа</i>	<i>Зачет</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3</i>
	Владеть: навыками работы с нормативной и технической документацией в области сервисной деятельности; методами проведения экспертизы, диагностики, сертификационных испытаний в области сервисной деятельности	<i>Практические занятия, самостоятельная работа</i>	<i>Практические занятия, самостоятельная работа</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3</i>
ПК-9	Знать: организацию технологического процесса производства и хранения сельскохозяйственной продукции основные этапы разработки проекта и	<i>Практические занятия, самостоятельная Работа, реферат</i>	<i>зачет</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3.</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3. Реферат из</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3. Реферат из</i>

	технологии оказания услуги; установление и обеспечение необходимого качества продукции для осуществления сервисной деятельности			<i>Реферат из задания 3.4</i>	<i>Реферат из задания 3.4</i>	<i>задания 3.4</i>
	Уметь: организовывать и эффективно осуществлять входной и выходной контроль качества процесса оказания услуги, параметров технологических процессов, ис-пользуемых материальных объектов и систем сервиса	<i>Практические занятия, самостоятельная работа</i>	<i>Зачет</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3</i>
	Владеть: навыками нахождения компромиссных решений в условиях многокритериальности процесса производства и хранения сельскохозяйственной продукции	<i>Практические занятия, самостоятельная работа</i>	<i>Практические занятия, самостоятельная работа</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3</i>
ПК-19	Знать: организацию сервисной деятельности предприятий; способы принятия управленческих решений по оказанию услуги;	<i>Практические занятия, самостоятельная Работа, реферат</i>	<i>зачет</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3. Реферат из задания 3.4</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3. Реферат из задания 3.4</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3. Реферат из задания 3.4</i>
	Уметь: оптимально использовать материальные и энергетические ресурсы, исходя из требуемого уровня качества сервисной деятельности осуществлять выбор специального оборудования и технических средств в	<i>Практические занятия, самостоятельная работа</i>	<i>Зачет</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3</i>	<i>Задания из разделов 3.1-3.2 Тесты из-задания 3.3</i>

	области сервисной деятельности					
	Владеть: основами разработки технологии процесса сервисной деятельности	<i>Практические занятия, самостоятельная работа</i>	<i>Практическ ие занятия, самостояте льная работа</i>	<i>Задания из разделов 3.1- 3.2 Тесты из- задания 3.3</i>	<i>Задания из разделов 3.1- 3.2 Тесты из- задания 3.3</i>	<i>Задания из разделов 3.1- 3.2 Тесты из- задания 3.3</i>

2.4 Критерии оценки на экзамене

Не предусмотрен

2.5 Критерии оценки устного опроса

Оценка	Критерии
«отлично»	<i>выставляется обучающемуся, если он четко выражает свою точку зрения по рассматриваемым вопросам, приводя соответствующие примеры</i>
«хорошо»	<i>выставляется обучающемуся, если он допускает отдельные погрешности в ответе</i>
«удовлетворительно»	<i>выставляется обучающемуся, если он обнаруживает пробелы в знаниях основного учебно-программного материала</i>
«неудовлетворительно»	<i>выставляется обучающемуся, если он обнаруживает существенные пробелы в знаниях основных положений учебной дисциплины, неумение с помощью преподавателя получить правильное решение конкретной практической задачи из числа предусмотренных рабочей программой учебной дисциплины</i>

2.6 Критерии оценки тестов

Ступени уровней освоения компетенций	Отличительные признаки	Показатель оценки сформированной компетенции
Пороговый	<i>Обучающийся воспроизводит термины, основные понятия, способен узнавать языковые явления.</i>	<i>Не менее 55 % баллов за задания теста.</i>
Продвинутый	<i>Обучающийся выявляет взаимосвязи, классифицирует, упорядочивает, интерпретирует, применяет на практике пройденный материал.</i>	<i>Не менее 75 % баллов за задания теста.</i>
Высокий	<i>Обучающийся анализирует, оценивает, прогнозирует, конструирует.</i>	<i>Не менее 90 % баллов за задания теста.</i>
Компетенция не сформирована		<i>Менее 55 % баллов за задания теста.</i>

2.7 Допуск к сдаче зачета

1. *Посещение занятий. Допускается один пропуск без предъявления справки.*
2. *Выполнение домашних заданий.*

3. *Активное участие в работе на практических занятиях.*

4. *Подготовка реферата*

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1 Вопросы к зачету

1. Сервисная деятельность, ее сущность.
2. Человек и его потребности. Классификация потребностей.
3. Сервис как услуга. Основные характеристики услуг. Особенности классификации услуг.
4. Природа услуг. Отличительные особенности услуги от товара
5. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.
6. Основные принципы разработки стандарта обслуживания.
7. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на достижение высоких показателей экономической эффективности функционирования предприятий сферы сервиса.
8. Правила эффективного сервиса.
9. Основные принципы развития сферы услуг.
10. Этапы обслуживания потребителя.
11. Особенности организации послепродажного обслуживания.
12. Особенности формирования рыночного и нерыночного секторов сферы услуг.
13. Процесс оказания услуги. Основы этапы и особенности.
14. Культура обслуживания как показатель качества.
15. Управление качеством сервиса.
16. Факторы, влияющие на поведение потребителей.
17. Психология сервиса – основные понятия и задачи.
18. Классификация индивидуальных характеристик личности участников сервисной деятельности.
19. Психология сервиса на основных этапах обслуживания.
20. Понятие «контактная зона». Разновидности контактной зоны.
21. Профессиональная этика и профессиональное поведение работника контактной зоны.
22. Эстетика внешнего облика работника контактной зоны.
23. Конфликт в сервисной деятельности. Виды конфликтов в процессе обслуживания и пути и разрешения.
24. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту.
25. Типы потребителей и взаимодействие с ними.
26. Личность потребителя сервисных услуг. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям.
27. Культура общения работников с клиентами.
28. Воздействие культуры на поведение потребителя.
29. Эстетика внешнего оформления, интерьера предприятия сервиса и рабочих мест персонала.
30. Способы выхода из конфликтов в сервисной деятельности.

3.2 Вопросы для опроса на практических занятиях

Раздел 1. Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человека

1. Какова роль сервисной деятельности в жизни людей?
2. По каким признакам классифицируются потребности, удовлетворяемые услугами?
3. На какие группы подразделяются потребности в услугах по функциональному назначению, сезонности и частоте возникновения?
4. От чего зависит настоятельная потребность?
5. Какие требования предъявляются к организации пространства контактной зоны?
6. Охарактеризуйте принципы профессионального поведения сотрудника контактной зоны: речь, стиль общения и внешний вид; фазы выбора услуг и их исполнителя потребителем.
7. Расскажите о правилах приветствия клиента и представления ему, приёма входящих и исходящих звонков.
8. Каковы требования к оформлению офиса.
9. Какова роль внешнего вида сотрудников на формирование положительного имиджа предприятия?
10. Расскажите о наиболее распространённых причинах и последствиях конфликтов, способах разрешения конфликта.
11. В чём суть правил общения с «трудными клиентами»?

Раздел 2 Основы теории сервисной деятельности

1. Что такое деятельность, какие виды деятельности называют бытовыми?
2. Что такое услуга?
3. Каковы основные различия между товаром и услугой?
4. Какие потребности удовлетворяет сфера услуг?
5. Что такое сервисная деятельность?
6. В чём заключается специфика сервисной деятельности?
7. Какие сферы охватывает сервисная деятельность?
8. Почему в доисторических обществах не существовало общественных услуг, а были только предпосылки для их появления в будущем?
9. Назовите факторы, определившие появление в обществах древнего мира профессий, связанных с общественными услугами.
10. Что нового появилось в услугах, свойственных средневековому обществу Западной Европы, сравнительно с обществами древнего мира?

-
11. Проследите роль семьи и рыночных отношений в удовлетворении потребностей городского населения в государствах древнего мира и средних веков.
 12. Охарактеризуйте важнейшие признаки сервиса индустриального общества.
 13. Каким образом индустриальное производство трансформировало сущность и структуру деятельности по оказанию услуг?
 14. Каким образом влиял сервис американского общества 19-20 вв. на динамику сервисной деятельности мира?
 15. Каковы отличительные особенности, характерные для сервисной деятельности развивающихся стран в 20 веке?
 16. Назовите объективные условия и важнейшие факторы, определившие развитие услуг в российском обществе
 17. Охарактеризуйте процесс перехода деятельности, связанной с услугами в России, от традиционных форм к индустриально – массовым формам?
 18. Раскройте важнейшие отличительные черты сферы услуг советского периода. Сравните их с характеристиками, присущими сервису западноевропейских стран того же периода
 19. Опишите основные этапы реформирования советской сферы услуг и укажите особенности этого процесса в настоящее время
 20. Перечислите виды сервиса в соответствии с отраслевой структурой и дайте характеристику каждому из них
 21. В чём состоят отличия отраслевой и комплексной классификации?
 22. Расскажите о каждом из видов сервиса согласно комплексной классификации?
 23. Как соотносятся понятия «социально-культурный сервис» и «социально-культурная деятельность»?
 24. Как с течением времени изменялось содержание понятия «социально-культурная деятельность»?
 25. Какой смысл вкладывается в современное понятие «социально-культурная деятельность»? 28
 26. В чем заключаются общие черты и различия в культурно-досуговой, культурно-просветительской и социально-культурной видах деятельности?
 27. Что такое социально-культурный сервис?
 28. С какими процессами культуры связан социально-культурный сервис и почему?
 29. Какую роль играет интерпретация культурных ценностей в развитии сферы услуг?
 30. В чем особенности развития сферы культурных услуг в современных рыночных условиях?
 31. На основе каких принципов возможно создание и развитие новых услуг в сфере культуры? Приведите примеры из сферы музейного или досугового сервиса.
 32. Назовите направления в социально-культурном сервисе и сформулируйте принципы и критерии, по которым они различаются?

-
33. Какие услуги составляют основу социально-культурного сервиса в сфере образования?
 34. Какие виды и формы характерны для досугового сервиса?
 35. Что такое информационный сервис?
 36. Раскройте смысл и содержание анимационного сервиса и покажите его особенности в индустрии гостеприимства и туризме.
 37. Какие услуги включаются в кросс-культурный сервис и какие особенности их развития характерны для России?

3.3 Тестовые задания

Раздел 1 Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человек

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 1. опрос, профессионализм, качество;
 2. услуга, спрос, специалист;
 3. *деятельность, потребность и услуга.*
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 1. исследовательская;
 2. потребительская (пользовательская);
 3. *ценностно-ориентационная.*
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
 1. *бронирование номеров;*
 2. прием и размещение;
 3. расчет при выезде.
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 1. рекламные услуги;
 2. *организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;*
 3. психодиагностику.
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 1. уровень развития экономики и хозяйственная система;
 2. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 3. *общественные структуры: политические партии.*
6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
 1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 3. *они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.*
7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
 1. спрос;
 2. потребность;
 3. *мотивация.*
8. Отличительными особенностями услуг являются:

-
1. неразрывность производства и потребления услуги;
 2. *несохраняемость услуг;*
 3. незабываемость услуг.
9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
1. *определенный способ предоставления услуг заказчику;*
 2. предоставление информации клиенту;
 3. оказание услуги клиенту.
10. Сервисная деятельность – это:
1. *активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;*
 2. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 3. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
11. Услуга обладает следующими качествами:
1. способность к хранению и транспортировке;
 2. *неотделимость от своего источника;*
 3. неизменностью качества.
12. К некоммерческим услугам относят:
1. услуги предприятий туризма и отдыха;
 2. услуги организаций общественного питания;
 3. *услуги благотворительных фондов.*
13. Целью сервисной деятельности является:
1. *удовлетворение человеческих потребностей;*
 2. исследование рынка услуг;
 3. производство услуг.
14. Контактной зоной не является:
1. *зона ремонта бытовой техники;*
 2. рабочее место парикмахера;
 3. рабочее место стоматолога.
15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
1. бесконтактным;
 2. *формальным;*
 3. бесплатным.
16. Физические потребности это потребности в:
1. *в общественной деятельности,*
 2. во сне;
 3. в творческой деятельности.
17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
1. бесконтактное обслуживание;
 2. *фирменное обслуживание;*
 3. неформальное обслуживание.
18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
1. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 2. *осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.*
 3. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.

1. 0 – 45 см;
2. 45 – 120 см;
3. 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это:

1. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
2. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
3. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

1. социальный статус;
2. выгода;
3. мотив.

22. Характеристика услуг:

1. неопределенность качества;
2. могут накапливаться;
3. передача собственности.

23. Характеристика товаров:

1. неоднородность;
2. индивидуальность;
3. осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

1. включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
2. включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
3. сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:

1. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
2. соответствие техническим условиям и стандартам;
3. требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

Вариант №2

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

1. жилищно-коммунальные услуги;
2. научно-исследовательские услуги;
3. услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. материально-преобразовательная;
2. исследовательская;
3. потребительская (пользовательская);

3. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?

-
1. Резервирование столиков;
 2. *Вызов такси;*
 3. Кондиционирование воздуха;
4. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:
1. материально-преобразовательной деятельности;
 2. познавательной деятельности;
 3. *ценностно-ориентационной деятельности;*
5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:
1. потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
 2. *физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);*
 3. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
6. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:
1. *контактная зона;*
 2. зал ожидания
 3. комната для посетителей.
7. В чем заключается несохраняемость услуг:
1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 3. *они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.*
8. *Отличительными особенностями услуг являются:*
1. неосвязаемость услуг;
 2. неразрывность производства и потребления услуги;
 3. забываемость услуг.
9. Обслуживание это:
1. *деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;*
 2. оказание услуги потребителю;
 3. комплекс мер по обслуживанию населения.
10. Сервис — это:
1. *это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;*
 2. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
 3. предпродажное и гарантийное обслуживание.
11. Производственные услуги – это:
1. услуги банков, страховых компаний;
 2. *инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;*
 3. пассажирский транспорт, торговля, образование.
12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
1. *государственными;*
 2. идеальными;

3. смешанными.

13. Контактная зона – это:

1. любое место, где производится услуга;
2. место, где услуга может храниться;
3. *определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.*

14. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

1. поиск понимания;
2. призыв к совести;
3. жалоба.

15. Социальные потребности это потребности в:

1. в самовыражении;
2. в познании,
3. в жилье.

16. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

1. *обслуживание на дому;*
2. индивидуальное обслуживание;
3. письменное обслуживание.

17. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

1. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
2. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
3. *осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.*

18. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей..

1. 0 – 45см;
2. 45 – 120 см;
3. 120 – 400 см.

19. Франчайзинг это:

1. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
2. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества
3. *компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;*

20. Качество услуг тесно переплетается:

1. с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;
2. со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;
3. *со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания.*

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

1. *референтные группы;*
2. комфорт;
3. престиж.

22. Характеристика услуг:

1. *деятельность, процесс;*
2. производство, хранение и распределение отделено от потребления;
3. получает только один покупатель единовременно.

23. Характеристика товаров:

1. потребитель участвует в производственном процессе;
2. производство и потребление осуществляются одновременно;
3. *передача собственности.*

24. Виды сервиса по содержанию работ. Мягкий сервис это:

1. включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
2. *включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;*
3. сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:

1. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
2. *соответствие техническим условиям и стандартам;*
3. продукт человеческой деятельности.

Раздел 2 Основы теории сервисной деятельности

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

1. бытовые услуги;
2. услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
3. *управленческие услуги;*

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. исследовательская;
2. потребительская (пользовательская);
3. *коммуникативная (общение).*

3. Что такое трансфер?

1. Покупка и доставка билетов;
2. *Встреча и проводы;*
3. Экскурсионные услуги.

4. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:

1. эмпирический и теоретический;
2. *оценочный и информационный;*
3. аналитический и экспертный.

5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

1. потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо);
2. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
3. *физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).*

6. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:

1. индустрия сферы услуг;
2. инфраструктура сферы услуг;

3. *индустрия сервиса.*

7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

1. это отчужденный от производителя результат труда;
2. это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
3. *фактически производство совмещено с потреблением.*

8. Отличительными особенностями услуг являются:

1. неразрывность производства и потребления услуги;
2. *несохраняемость услуг;*
3. *незабываемость услуг.*

9. Сфера обслуживания населения – это:

- a) *совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;*
- b) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
- c) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

10. Услуга – это:

1. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
2. осязаемые действия, направленные на товар или человека;
3. *это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.*

11. Общественными услугами являются:

1. *телевидение, радио, образование;*
2. услуги, связанные с досугом;
3. услуги, связанные с транспортом.

12. К легитимным услугам относят:

1. нелегальные услуги;
2. услуги, имеющие криминальный оттенок;
3. *услуги, одобряемые государством и обществом.*

13. Контактной зоной может считаться:

1. *стойка администратора в гостинице;*
2. цех по ремонту оборудования;
3. строительная площадка.

14. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

1. нормативное время;
2. *время обслуживания;*
3. ресурсное время.

15. Одной из существенных отличий услуги от товара является:

1. различие мест хранения;
2. более высокая стоимость;
3. *совмещение производства и потребления.*

16. Интеллектуальные потребности это потребности в:

1. *образовании;*
2. в самовыражении;
3. в пище.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

-
1. *самообслуживание;*
 2. фирменное обслуживание;
 3. индивидуальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

1. *осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;*
2. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку;
3. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Социальная дистанция - формальные встречи в общественных местах..

1. *120 – 400см;*
2. 45 – 120 см;
3. 400 - 750см.

20. Франчайзинг это:

1. *компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;*
2. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
3. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества.

21. Внутренние факторы, влияющие на покупательское поведение:

1. социальный статус;
2. культура;
3. *престиж*

22. Характеристика услуг:

1. *потребитель участвует в производственном процессе;*
2. производство, хранение и распределение отделено от потребления;
3. передача собственности.

23. Характеристика товаров:

1. потребитель участвует в производственном процессе;
2. индивидуальность;
3. *передача собственности.*

24. Виды сервиса по содержанию работ. Косвенный сервис это:

1. включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
2. включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
3. *сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.*

25. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:

1. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
2. *соответствие техническим условиям и стандартам;*
3. продукт человеческой деятельности.

3.3 Реферат, эссе

Раздел 1 Место и роль сервисной деятельности в жизнедеятельности человек

Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Покупательское поведение и факторы, оказывающие влияние на него.

Место и роль сервисного обслуживания на современном этапе развития экономики.

Тенденции развития рынка услуг. Региональный аспект.

Раздел 2 Основы теории сервисной деятельности

Рынок услуг и его особенности.

Этические основы и эстетические аспекты сервисной деятельности. Фирменный сервис, его особенности и преимущества.

Особенности процесса внедрения инноваций в сфере услуг

Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.

Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1 Положение о формах, периодичности и порядке проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся П ВГАУ 1.1.05 – 2014

4.2 Методические указания по проведению текущего контроля

1.	Сроки проведения текущего контроля	<i>На практических работах</i>
2.	Место и время проведения текущего контроля	<i>В учебной аудитории в течение практических работ</i>
3.	Требования к техническому оснащению аудитории	<i>в соответствии с ОПОП и рабочей программой</i>
4.	Ф.И.О. преподавателя (ей), проводящих процедуру контроля	<i>Василенко О.А.</i>
5.	Вид и форма заданий	<i>Собеседование</i>
6.	Время для выполнения заданий	<i>в течение работы</i>
7.	Возможность использования дополнительных материалов.	<i>Обучающийся может пользоваться дополнительными материалами</i>
8.	Ф.И.О. преподавателя (ей), обрабатывающих результаты	<i>Василенко О.А.</i>

9.	Методы оценки результатов	<i>Экспертный</i>
10.	Предъявление результатов	<i>Оценка выставляется в журнал/доводится до сведения обучающихся в течение работы</i>
11.	Апелляция результатов	<i>В порядке, установленном нормативными документами, регулирующими образовательный процесс в Воронежском ГАУ</i>