

Автономная некоммерческая организация
высшего образования
«Институт непрерывного образования»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Сервисная деятельность
для направления подготовки
43.03.01 «Сервис»,
профиль (направленность) «Сервис в промышленном и
гражданском строительстве»

Уровень бакалавриата

Квалификация выпускника
Бакалавр

Руководитель основной
профессиональной образовательной программы
доц., к.т.н. Трубицын А.С.

Москва, 2018 г.

Рабочая программа учебной дисциплины «Сервисная деятельность» разработана доц., к.э.н. Бодровой Е.Е.

Рабочая программа учебной дисциплины «**Сервисная деятельность**» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки **43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата)**, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. №1169, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования «**Сервис**».

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Общие положения.....	4
1.1. Цель и задачи учебной дисциплины.....	4
1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.....	4
2. Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося.....	5
3. Содержание учебной дисциплины.....	5
3.1. Учебно-тематический план по заочной форме обучения.....	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине.....	6
5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине.....	9
5.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной дисциплине....	9
5.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	9
5.3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	10
5.4. 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..	12
5.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	49
6. Перечень основной и дополнительной литературы для освоения учебной дисциплины.....	50
6.1. Основная литература.....	50
6.2. Дополнительная литература.....	50
7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных и информационные системы, необходимые для освоения учебной дисциплины.....	50
8. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины.....	51
9. Программное обеспечение информационно-коммуникационных технологий	52
9.1. Информационные технологии.....	52
9.2. Программное обеспечение.....	52
9.3. Информационно-справочные системы.....	53
10. Перечень материально-технического обеспечения необходимого для реализации программы по учебной дисциплине.....	53
11. Образовательные технологии.....	54

1. Общие положения

1.1. Цель и задачи учебной дисциплины.

Цель учебной дисциплины «Сервисная деятельность» заключается в освоении обучающимися основ деятельности в сфере сервисного обслуживания.

Задачи учебной дисциплины:

В результате изучения курса выпускник должен:

- изучить теоретические основы сервисной деятельности;
- уметь организовывать прочные долговременные отношения с потребителями посредством удовлетворения запросов потребителей услуг и повышения качества их обслуживания;
- владеть методами стимулирования продаж, повышения прибыли и конкурентоспособности субъектов экономики.

1.2. Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Дисциплина является обязательным элементом вариативной части Блока 1 ОПОП.

1.3. Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения учебной дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-3, ПК-8, ПК-11.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

Код компетенции	Содержание компетенции	Результаты обучения
ПК-3	готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Знать: наработки отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
		Уметь: находить и обрабатывать научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
		Владеть: навыками анализа научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-8	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знать: основные понятия, принципы и методы сервисной деятельности
		Уметь: диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
		Владеть: методами диверсификации сервисной деятельности

ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать: основные понятия, принципы и методы работы в контактной зоне с потребителем
		Уметь: работать в контактной зоне с потребителем.
		Владеть: методами консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса

2. Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с преподавателем и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость учебной дисциплины составляет 13 зачетных единиц.

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		5	6
Аудиторные учебные занятия, всего	64	30	34
В том числе:			
Учебные занятия лекционного типа	26	12	14
Практические занятия	38	18	20
Самостоятельная работа обучающихся, всего	391	182	209
В том числе:			
Тестирование	0,3		
Рефераты/доклады	0,3		
Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен, курсовая работа)	13	Зачет 4	Экзамен 9
Общая трудоемкость учебной дисциплины	468	216	252

3. Содержание учебной дисциплины

3.1. Учебно-тематический план по заочной форме обучения

Объем аудиторных занятий составляет 64 часов.

Объем самостоятельной работы – 391 час.

Заочная форма обучения

№ п/п	Модуль, раздел (тема)	Виды учебной работы, академических часов		Формы контроля освоения обучающимися учебной дисциплины, рейтинговых баллов	
		Всего	Контактная работа преподавателя с обучающимися	Текущий контроль освоения обучающимися учебной дисциплины	Промежуточная аттестация обучающихся

				Всего	Лекционного типа	Практические занятия	Рефераты/доклады	Тестирование	Курсовая работа	Зачет	Экзамен
1	Тема 1. Сущность, роль и история сервисной деятельности	60	44	8	3	5	+	+			
2	Тема 2. Услуга как экономическая категория.	60	44	7	3	5	+	+			
3	Тема 3. Основные подходы к осуществлению сервиса.	58	42	7	2	4	+	+			
4	Тема 4. Фирменный сервис	58	43	7	3	4	+	+			
5	Тема 5. Сервис в маркетинговой деятельности предприятия	60	44	7	3	4	+	+			
6	Тема 6. Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия	59	43	7	3	4	+	+			
7	Тема 7. Логистика сервисного обслуживания	59	44	7	3	4	+	+			
8	Тема 8. Реклама в сфере сервисного обслуживания	58	43	7	3	4	+	+			
9	Тема 9. Сервисное право	59	44	7	3	4	+	+			
ВСЕГО ЧАСОВ		468	391	64	26	38				4	9

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

Тема 1. Сущность, роль и история сервисной деятельности

Перечень изучаемых элементов содержания дисциплины. Понятие сервисной деятельности. Циклы индустриального развития общества. Факторы, влияющие на развитие сервиса. Понятие «сервисная революция». Роль сервиса в современном мире. Сервисная деятельность в социально-экономической жизни страны и социальные предпосылки ее развития.

Факторы развития сервиса: экономические, социально-демографические, политико-правовые, культурно-ценностные, научно-технический прогресс. Роль сервисных отношений в экономике. Государственные и социальные цели производства услуг. Тенденции развития сферы услуг в России с 80-х гг. XX века.

Преимущества развития кооперативных сервисных организаций в стране. Причины падения спроса на бытовые услуги в 90-х гг. XX века. Изменение структуры бытовых услуг населения после 1995 года. Современная структура платных услуг населению. Особенности экспорта и импорта услуг в России. Анализ состояния потребительского рынка услуг.

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие сервисной деятельности.
2. Понятие «сервисная революция».
3. Факторы развития сервиса.
4. Тенденции развития сферы услуг в России с 80-х гг. XX века.
5. Современная структура платных услуг населению.
6. Состояние потребительского рынка услуг.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 2. Услуга как экономическая категория.

Перечень изучаемых элементов содержания дисциплины. Понятие «услуга». Содержательная сущность услуги как товара. Услуга с позиций ситуационного и процессного подходов.

Характеристики услуг с позиции ситуационного подхода. Дифференциация услуг от физического продукта на основе системного подхода. Классификационная модель услуги (производственно-технологический и функционально-специализированный подход). Классификация услуг. Классификация и характеристика потребностей в услугах. Рынок услуг. Жизненный цикл сервисных услуг и его связь с ЖЦТ

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие «услуга».
2. Содержательная сущность услуги как товара.
3. Характеристики услуг с позиции ситуационного подхода.
4. Дифференциация услуг от физического продукта на основе системного подхода.
5. Классификация и характеристика потребностей в услугах.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 3. Основные подходы к осуществлению сервиса.

Перечень изучаемых элементов содержания дисциплины. Понятие «сервис». Принципы современного сервиса. Классификация различных видов сервиса.

Сервисная политика. Предпродажный сервис. Послепродажный сервис. Виды сервиса по содержанию работ. Стратегии послепродажного обслуживания

Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие «сервис».
2. Принципы современного сервиса.
3. Классификация различных видов сервиса.
4. Сервисная политика.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 4. Фирменный сервис.

Перечень изучаемых элементов содержания дисциплины. Преимущества фирменного сервиса. Фирменный сервис изделий по всему жизненному циклу. Служба сервиса и ее функции.

Основные варианты организации системы сервиса. Сервисный центр, структура и основные подходы к размещению сервисных центров предприятий - производителя.

Вопросы для самоподготовки:

1. Преимущества фирменного сервиса.
2. Фирменный сервис изделий по всему жизненному циклу.
3. Служба сервиса и ее функции.
4. Основные варианты организации системы сервиса.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 5. Сервис в маркетинговой деятельности предприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания дисциплины. Организация сервисного обслуживания. Техническое обслуживание. Гарантийное обслуживание. Организация обеспечения клиентов запасными частями. Организация ремонта.

Организация сервисного обслуживания клиентов. Принципы технического обслуживания. Особенности запасных частей как товара. Система обеспечения клиентов запасными частями. Принципы эффективной работы склада запасных частей. Формы организации и виды ремонтного обслуживания. Резервы уменьшения объема ремонтных работ.

Вопросы для самоподготовки:

1. Организация сервисного обслуживания.
2. Техническое обслуживание.
3. Гарантийное обслуживание.
4. Организация обеспечения клиентов запасными частями.
5. Организация ремонта.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 6. Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия.

Перечень изучаемых элементов содержания дисциплины. Система оценки качества обслуживания клиентов. Стандарты обслуживания. Цели разработки стандартов обслуживания. Параметры оценки качества услуг. Ожидания потребителя относительно качества услуг и их удовлетворения.

Стандарты обслуживания. Требования к качеству обслуживания. Потребительские ожидания при оценке качества услуг. Модель качества обслуживания. Показатели эффективности сервисной деятельности организации

Вопросы для самоподготовки:

1. Система оценки качества обслуживания клиентов.
2. Стандарты обслуживания.
3. Потребительские ожидания при оценке качества услуг.
4. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 7. Логистика сервисного обслуживания.

Перечень изучаемых элементов содержания дисциплины. Сервисное обслуживание с точки зрения логистики. Предмет и объект логистического сервиса. Этапы формирования логистического сервиса. Логистический сервис как элемент логистики распределения. Виды логистического обслуживания.

Управление потоками услуг в логистике. Методы разработки стратегии логистического обслуживания. Количественная оценка «уровня обслуживания». Зависимость затрат на обслуживание от величины уровня обслуживания. Зависимость потерь, вызванных ухудшением обслуживания от величины уровня обслуживания. Оптимальный уровень логистического сервиса. Понятие качество логистического сервиса. Критерии качества логистического сервиса. Методы определения качества логистического обслуживания.

Вопросы для самоподготовки:

1. Сервисное обслуживание с точки зрения логистики.
2. Управление потоками услуг в логистике.
3. Понятие качество логистического сервиса.
4. Критерии качества логистического сервиса.
5. Методы определения качества логистического обслуживания.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 8. Реклама в сфере сервисного обслуживания.

Перечень изучаемых элементов содержания дисциплины. Назначение рекламы. Роль рекламы в стратегии маркетинга и достижении успехов в бизнесе. Виды рекламы. Классификация особенностей рекламы и содержания объявлений на услуги. Способы повышения эффективности рекламы.

Особенности рекламы различных видов услуг. Тенденции изменения информации даваемой в рекламе. Выбор параметров рекламы

Вопросы для самоподготовки:

1. Роль рекламы в стратегии маркетинга и достижении успехов в бизнесе.
2. Классификация особенностей рекламы и содержания объявлений на услуги.
3. Способы повышения эффективности рекламы.
4. Тенденции изменения информации даваемой в рекламе.
5. Выбор параметров рекламы.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

Тема 9. Сервисное право.

Перечень изучаемых элементов содержания дисциплины. Функция сервисного права. Принципы сервисного права. Институты сервисного права. Нормы сервисного права. Понятия, содержание и виды сервисных правоотношений. Государственное регулирование деятельности в сфере сервиса. Правовое регулирование качества продукции, работ и услуг (сертификация и стандартизация в сфере сервиса)

Регулятивная и охранительная функции сервисного права. Субъекты сервисных правоотношений. Объекты сервисных правоотношений. Субъективная сервисная обязанность. Лицензирование в сфере сервиса. Налоговое регулирование в сфере сервиса. Правовое регулирование в сфере сервиса.

Вопросы для самоподготовки:

1. Функция и принципы сервисного права.
2. Институты и нормы сервисного права.
3. Понятия, содержание и виды сервисных правоотношений.
4. Государственное регулирование деятельности в сфере сервиса.

Формы контроля самостоятельной работы обучающихся: проверка ответов на вопросы самоподготовки.

5. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине

5.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по учебной

дисциплине.

Контрольными мероприятиями промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине является **зачет** (5 семестр), **экзамен** (6 семестр), которые проводятся в **устной** форме.

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

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Компоненты компетенции, степень их освоения	Результаты обучения
ПК-3	готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, и компетенция реализуется полностью	Знать: наработки отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
			Уметь: находить и обрабатывать научно-техническую информацию, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
			Владеть: навыками анализа научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
ПК-8	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, и компетенция реализуется полностью	Знать: основные понятия, принципы и методы сервисной деятельности
			Уметь: диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
			Владеть: методами диверсификации сервисной деятельности
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Компоненты компетенции соотносятся с содержанием дисциплины, и компетенция реализуется полностью	Знать: основные понятия, принципы и методы работы в контактной зоне с потребителем
			Уметь: работать в контактной зоне с потребителем.
			Владеть: методами консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса

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

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Инструмент, оценивающий сформированность компетенции	Показатель оценивания компетенции
ПК-3 ПК-8	Этап формирования знаниевой основы	Реферат/ Доклад*	А) полностью сформирована - 5 баллов

ПК-11	<p>компетенций (этап формирования содержательно-теоретического базиса компетенции)</p> <p>Лекционные и практические занятия по темам:</p> <p>Тема 1. Сущность, роль и история сервисной деятельности</p> <p>Тема 2. Услуга как экономическая категория</p> <p>Тема 3. Основные подходы к осуществлению сервиса.</p> <p>Тема 4. Фирменный сервис</p> <p>Тема 5. Сервис в маркетинговой деятельности предприятия</p> <p>Тема 6. Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия</p> <p>Тема 7. Логистика сервисного обслуживания</p> <p>Тема 8. Реклама в сфере сервисного обслуживания</p> <p>Тема 9. Сервисное право</p>	<p>Тестирование*</p> <p>Курсовая работа*</p> <p>Зачет*</p> <p>Экзамен*</p>	<p>Б) частично сформирована - 3-4 балла</p> <p>С) не сформирована- 2 и менее баллов</p>
-------	--	--	---

***Характеристики инструментов (средств), оценивающих сформированность компетенций:**

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. В реферате должна быть раскрыта тема, структура должна соответствовать теме и быть отражена в оглавлении, размер работы – 10-15 стр. печатного текста (список литературы и приложения в объем не входят), снабженного сносками и списком использованной литературы. Текстовая часть работы состоит из введения, основной части и заключения. Во введении обучающийся кратко обосновывает актуальность избранной темы реферата, раскрывает цель и задачи, которые он собирается решить в ходе своего небольшого исследования. В основной части (может состоять из 2-3 параграфов) подробно раскрывается содержание вопросов темы. В заключении должны быть кратко сформулированы полученные результаты исследования, приведены обобщающие выводы. Заключение может включать предложения автора, в том числе и по дальнейшему изучению заинтересовавшей его проблемы. В список литературы обучающийся включает только те издания, которые он использовал при написании реферата (не менее 5-7). В тексте обязательны ссылки на использованную литературу, оформленные в соответствии с ГОСТом. В приложении к реферату могут выноситься таблицы, графики, схемы и другие вспомогательные материалы, на которые имеются ссылки в тексте реферата. **Критерии оценки реферата:** 1) Степень раскрытия сущности вопроса: а) соответствие плана теме реферата; б) соответствие содержания теме и плану реферата; в) полнота проанализированного материала по теме; умение работать с отечественными и зарубежными научными исследованиями, критической литературой, периодикой,

систематизировать и структурировать материал; г) обоснованность способов и методов работы с материалом, адекватное и правомерное использование методов классификации, сравнения и др.; е) умение обобщать, делать выводы, сопоставлять различные точки зрения по одному вопросу (проблеме). 2) Оригинальность текста: а) самостоятельность в постановке проблемы, формулирование нового аспекта известной проблемы в установлении новых связей (межпредметных, внутрипредметных, интеграционных); б) явленность авторской позиции, самостоятельность оценок и суждений; д) стилевое единство текста, единство жанровых черт. 3) Обоснованность выбора источников: а) оценка использованной литературы: привлечены ли наиболее известные работы по теме исследования (в т.ч. журнальные публикации последних лет, последние статистические данные, сводки, справки и т.д.). 4) Соблюдение требований к оформлению: а) насколько верно оформлены ссылки на используемую литературу, список литературы. б) оценка грамотности и культуры изложения (вт.ч. орфографической, пунктуационной, стилистической культуры), владение терминологией; в) соблюдение требований к объёму реферата.

Доклад – продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы. Доклад – это научное сообщение на практическом занятии, заседании научного кружка или учебно-теоретической конференции. **Критерии оценки доклада:** соответствие содержания заявленной теме; актуальность, новизна и значимость темы; аргументированность, полнота, структурированность и логичность изложения; свободное владение материалом: последовательность, умение вести дискуссию, правильно отвечать на вопросы; самостоятельность, степень оригинальности предложенных решений, иллюстративности, обобщений и выводов; наличие собственного отношения автора к рассматриваемой проблеме/теме (насколько точно и аргументировано выражено отношение автора к теме доклада); представление материала: качество презентации, оформления; культура речи, ораторское мастерство (соблюдение норм литературного языка, правильное произношение слов и фраз, оптимальный темп речи; умение правильно расставлять акценты; умение говорить достаточно громко, четко и убедительно); использование профессиональной терминологии (оценка того, насколько полно отражены в выступлении обучающегося профессиональные термины и общекультурные понятия по теме, а также насколько уверенно выступающий ими владеет); выдержанность регламента.

Тестирование – это контрольное мероприятие по учебному материалу, состоящее в выполнении обучающимся системы стандартизированных заданий, которая позволяет автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. Тестирование включает в себя следующие типы заданий: задание с единственным выбором ответа из предложенных вариантов, задание на определение верных и неверных суждений; задание с множественным выбором ответов. **Критерии оценки:** от 90% до 100% правильно выполненных заданий – отлично; от 70% до 89% правильно выполненных заданий – хорошо; от 50% до 69% правильно выполненных заданий – удовлетворительно; от 0 до 49 % правильно выполненных заданий – не удовлетворительно.

Зачет – контрольное мероприятие, которое проводится по учебной дисциплине в виде, предусмотренном учебным планом, по окончании изучения курса. Занятие аудиторное, проводится в устной или письменной форме с использованием фондов оценочных средств по учебной дисциплине.

Экзамен – контрольное мероприятие, которое проводится по учебной дисциплине в виде, предусмотренном учебным планом, по окончании изучения курса. Занятие аудиторное, проводится в устной или письменной форме с использованием фондов оценочных средств по учебной дисциплине.

5.4. 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.

Темы докладов /рефератов

1. Актуальные проблемы развития сферы услуг
2. Управление сферой услуг.

3. Инфраструктурный подход к сфере услуг
4. Сфера услуг и проблемы занятости населения
5. Управление качеством услуг (Управление качеством сервисных продуктов)
6. Управление и организация в сфере услуг
7. Сфера социальных услуг: формирование и направления регулирования
8. Особенности рекламы различных видов товаров и услуг
9. Повышение эффективности рекламы
10. Логистический сервис
11. Транспортное обслуживание населения
12. Организация фирменного ремонта и обслуживания техники
13. Техническое обслуживание машин и оборудования
14. Послепродажное обслуживание
15. Организация культурных мероприятий
16. Сервисная деятельность и самообслуживание.
17. Природа услуг.
18. Услуга как категория философская и экономическая.
19. Потребности и услуги.
20. Понятие о «контактной зоне».
21. Общение как взаимовлияние.
22. Культура общения и внутренняя культура человека.
23. Качество услуги – оценка потребителя.
24. Философия сервиса – иное мировоззрение человека.
25. Психология «раба и господина», «клиента и продавца».
26. Личные услуги.
27. Материальные услуги – специфический продукт материального производства.
28. Понятия о продуктах сервисной деятельности.
29. Прогрессивные формы обслуживания.
30. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид деятельности.

Тестирование по учебной дисциплине «Сервисная деятельность»

Примерные задания

Инструкция: внимательно прочитайте задания, выберите один или несколько вариантов, отметьте в бланке ответов.

Типовые тестовые задания

Задание 1. Сервисная деятельность – это:

- a) вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг
- b) процесс взаимодействия потребителя и производителя услуги
- c) совокупность полезных действий производителя услуги
- d) нет верного ответа

Задание 2. Услуга – это:

- a) деятельность по удовлетворению нужд и потребностей людей
- b) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя
- c) результат деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей человека
- d) все ответы верны

Задание 3. Полезный эффект от услуги – это:

- a) непосредственное обслуживание населения

- b) обеспечение комфортных условий жизнедеятельности
- c) совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека
- d) нет верного ответа

Задание 4. Потребителем услуги может быть:

- a) хозяйствующий субъект (фирма, организация, предприятие)
- b) гражданин, получающий, заказывающий, либо имеющий намерение получить и заказать услуги для личных нужд
- c) платежеспособный гражданин, имеющий возможность выбора вида варианта обслуживания
- d) все ответы верны

Задание 5. Исполнителем услуги может быть:

- a) предприятие, оказывающее услугу потребителю
- b) организация, оказывающее услугу потребителю
- c) предприниматель, оказывающее услугу потребителю
- d) все ответы верны

Задание 6. К результату оказания услуги не может быть отнесено:

- a) восстановление потребительских свойств товара
- b) изменение потребительских свойств товара
- c) сохранение потребительских свойств товара
- d) нет верного ответа

Задание 7. Результатом оказания услуги может быть:

- a) создание по заказу нового изделия
- b) создание условий потребления
- c) перемещение
- d) все ответы верны

Задание 8. Результатом услуги, направленной на человека не является:

- a) обеспечение и поддержание здоровья
- b) улучшение потребительских свойств товара
- c) повышение профессионального мастерства
- d) физическое и культурное развитие личности

Задание 9. Идеальная услуга – это:

- a) конкретные действия, направленный на удовлетворение потребностей человека
- b) абстрактная, теоретическая модель того или иного вида деятельности
- c) идеальное сохранение потребительских свойств товара
- d) идеальное обслуживание потребителя

Задание 10. Идеальная услуга включает:

- a) правила обслуживания населения
- b) стандарты качества

- c) технологию оказания услуги
- d) все ответы верны

Задание 11. Реальная услуга – это

- a) последовательность определенных реальных действий
- b) реальное сохранение потребительских свойств товара
- c) конкретные материальные действия, направленные на удовлетворение потребностей потребителя
- d) абстрактная модель того или иного вида деятельности

Задание 12. Организационно-управленческая работа сервисного предприятия включает:

- a) организацию контактной зоны для общения с потребителем услуги
- b) подбор сотрудников, обладающих психологическими способностями для работы с потребителями
- c) оптимизацию состава технологического оборудования и технических средств с учетом ассортимента и уровня качества услуг
- d) все ответы верны

Задание 13. Организационно-управленческая работа сервисного предприятия включает:

- a) планирование сервисной деятельности организации
- b) прогнозирование развития организации при изменении рынка или ассортимента услуг
- c) оценку производственных и непроизводственных затрат
- d) все ответы верны

Задание 14. Когда сервисная организация продает услуги жителю зарубежной страны, это является

- a) Обычная продажа
- b) Экспортом услуги
- c) Импортом услуги
- d) Все ответы верны

Задание 15. Когда отдельный житель страны покупает услугу зарубежной компании, это является

- a) Экспортом услуги
- b) Обычная продажа
- c) Все ответы верны
- d) Импортом услуги

Задание 16. Причина, по которой сектор услуг является важным для экономики страны

- a) Рост производства
- b) Рост трудовой занятости
- c) Рост ВВП (валового внутреннего продукта)

d) Все ответы верны

Задание 17. Причина, объясняющая рост значения сферы услуг

- a) Урбанизация
- b) Рост дохода на душу населения
- c) Научно-технический прогресс
- d) Все ответы верны

Задание 18. Какая из стран является лидером по экспорту услуг:

- a) США
- b) Швеция
- c) Франция
- d) Россия

Задание 19. Совокупность предприятий, осуществляющих производство, распределение, сохранение и организацию потребления товаров и услуг социально-культурного назначения, обеспечивая тем самым удовлетворение социально-культурных и информационных потребностей населения

- a) Социально-культурная сфера
- b) Культура
- c) Экономика
- d) Социальная сфера

Задание 20. Отрасли и их виды деятельности, входящие в состав социально-культурного сервиса

- a) Культура и искусство
- b) Туристический бизнес
- c) Образование
- d) Все ответы верны

Задание 21. Реклама услуги выполняет следующую функцию

- a) Служит мотивацией для служащих
- b) Является программой контроля качества
- c) Является инструментом продаж
- d) Все ответы верны

Задание 22. Характеристика индустриального общества

- a) Доминирующая характеристика деловой активности является производство услуг
- b) Доминирующая характеристика деловой активности является добывающая отрасль
- c) Доминирующая характеристика деловой активности является производство товаров
- d) Нет верного ответа

Задание 23. Доминирующей характеристикой деловой активности индустриального

- общества является
- a) Производство услуг
 - b) Добывающая отрасль
 - c) Производство товаров
 - d) Сельское хозяйство

Задание 24. Переход к преобладанию сервисных отраслей в мире начался:

- a) в середине 50 годов
- b) в конце 60 годов
- c) в середине 70 годов
- d) в конце 70 годов

Задание 25. Ремонтно-обслуживающая деятельность, технические, транспортно-складские, инженерно-консультационные услуги относятся к

- a) Услугам в сфере нематериального производства
- b) Услугам в сфере материального производства
- c) Услугам в непроизводственной сфере
- d) Все ответы верны

Задание 26. К непроизводственной сфере относят:

- a) Образование
- b) здравоохранение
- c) Социальное обеспечение
- d) Все ответы верны

Задание 27. Миграция рабочей силы в сфере услуг -

- a) приток иностранных производителей услуг – физических лиц, приезжающих в поисках работы в другие страны
- b) рост числа занятых в экспорте услуг
- c) рост занятых в импорте услуг
- d) нет верного ответа

Задание 28. Миграция рабочей силы в сфере услуг -

- a) изменение числа занятых в экспорте услуг
- b) приток зарубежных потребителей услуг сферы образования, туризма, здравоохранени
- c) изменение числа занятых в импорте услуг
- d) нет верного ответа

Задание 29. Страна, лидирующая по уровню занятости населения в сфере услуг

- a) Великобритания
- b) Россия
- c) США
- d) Япония

Задание 30. Признакам усиления в экономике сектора сервиса не является:

- a) Опережающий рост темпов производства услуг по сравнению с материальным производством
- b) Увеличение абсолютного числа и доли работников, занятых в сфере услуг
- c) Снижение в мировой торговле объема и темпов экспортно-импортных операций в сфере услуг
- d) Возрастание интенсивности миграционных потоков рабочей силы в сфере услуг

Задание 31. Признакам усиления в экономике сектора сервиса не является:

- a) Снижение интенсивности миграционных потоков рабочей силы в сфере услуг
- b) Увеличение абсолютного числа и доли работников, занятых в сфере услуг
- c) Постоянное увеличение в мировой торговле объема и повышение темпов экспортно-импортных операций в сфере услуг

Опережающий рост темпов производства услуг по сравнению с материальным производством

32. Факторы, влияющие на усиление роли сектора сервиса:

- a) Научно-технический прогресс
- b) Усложнение тенденций развития общества
- c) Увеличение доли свободного времени и располагаемого дохода населения
- d) все ответы верны

Задание 33. Развитие систем сервисного сопровождения физических продуктов обусловлено:

- a) ростом масштабов сложности производства
- b) усилением диверсификации деятельности предприятий
- c) углублением сегментации рынков
- d) все ответы верны

Задание 34. Развитие новых информационных технологий способствует:

- a) превращению сферы услуг во все более капиталоемкий сектор экономики
- b) Глобализация масштабов деятельности предприятий сферы услуг
- c) Вовлечение потребителей в деятельность предприятий сферы услуг путем внедрения систем самообслуживания
- d) все ответы верны

Задание 35. К ускорителям роста сферы услуг, связанных с научно-техническим прогрессом относят:

- a) Рост объемов основных фондов и повышение технической оснащенности основных секторов национального хозяйства и быта
- b) Повышение материального благосостояния людей и улучшения качества их жизнедеятельности на основе роста общественной производительности труда
- c) Развитие новых информационных технологий
- d) Все ответы верны

Задание 36. К социально-демографическим ускорителям роста сферы услуг относят факторы:

- a) Социальная интеграция людей
- b) Процесс старения нации
- c) Индивидуализация личности
- d) Все ответы верны

Задание 37. К социально-демографическим ускорителям роста сферы услуг относят факторы:

- a) Усложнение тенденций развития общества
- b) Социальная интеграция людей
- c) Усложнение семейных отношений
- d) Все ответы верны

Задание 38. Сервисная деятельность обеспечивает:

- a) Экономии времени потребителей
- b) Экономии денег потребителей
- c) повышение качества жизни людей
- d) все ответы верны

Задание 39. Назначение услуг и их общественная функция:

- a) непосредственное обслуживание населения
- b) создание комфортных условий жизнедеятельности в общественных местах, транспорте
- c) создание комфортных условий на отдыхе
- d) все ответы верны

Задание 40. Социальные цели производства услуг не включают:

- a) обеспечение стабильных условий функционирования предприятий и организаций посредством производства услуг территориальной инфраструктуры
- b) реализацию и распространение социальных идей посредством предоставления услуг
- c) непосредственное удовлетворение потребностей конкретных групп населения
- d) расширение и обогащение потребительского выбора

Задание 41. Экономические цели производства услуг не включают:

- a) обеспечение стабильных условий функционирования предприятий и организаций посредством производства услуг территориальной инфраструктуры
- b) расширение и обогащение потребительского выбора
- c) развитие рыночной инфраструктуры
- d) Содействие малому и среднему предпринимательству

Задание 42. Государственные экономические цели производства услуг включают:

- a) международное и межрегиональное сотрудничество
- b) содействие в подготовке квалифицированных кадров, требующихся для развития производства
- c) Стимулирование инновационной деятельности путем производства научных услуг, оказания бизнес-услуг

d) все ответы верны

Задание 43. Выделяют виды государственных целей производства услуг:

- a) экономические и социальные
- b) экологические
- c) территориальные и региональные
- d) демографические и национальные

Задание 44. Факторы, определяющие усиление роли услуг в экономике:

- a) Процесс гуманизации экономического роста
- b) структурно-технологическая перестройка материального производства в 1980-е

гг.

- c) социально-демографические изменения
- d) все ответы верны

Задание 45. Факторы, влияющие на объемы рыночного сектора услуг

- a) технические условия производства
- b) рост материального благосостояния людей
- c) усложнение процесса взаимодействия между различными производственными и сервисными организациями
- d) все ответы верны

Задание 46. Развитие кооперативных сервисных организаций обеспечило:

- a) значительное расширение производство товаров и услуг без значительных капиталовложений
- b) выравнивание уровня обслуживания в разных регионах и населенных пунктах
- c) вовлечение в трудовую деятельность пенсионеров, учащихся, домохозяек
- d) все ответы верны

Задание 47. В современной структуре платных услуг населению преобладают услуги:

- a) правового характера
- b) транспорта и связи
- c) жилищно-коммунальные услуги
- d) услуги системы образования и культуры

Задание 48. Из перечисленных в структуре платных услуг, предоставляемых населению, преобладают услуги:

- a) гостиниц
- b) рекреационные и медицинские услуги
- c) системы образования и культуры
- d) транспорта и связи

Задание 49. В России на долю услуг приходится:

- a) более 30% ВВП
- b) более 40% ВВП

- c) более 50% ВВП
- d) более 60% ВВП

Задание 50. В России доля экспорта услуг составляет к общему итогу:

- a) около 10%
- b) около 20%
- c) около 30%
- d) около 40%

Задание 51. В России в экспорте услуг большую часть составляют:

- a) транспортные услуги
- b) поездки (услуги туристических фирм)
- c) строительные услуги
- d) страхование

Задание 52. В России импорт услуг превышает экспорт:

- a) в 1,5 раза
- b) в 2 раза
- c) в 2,5 раза
- d) в 3 раза

Задание 53. После 1995 года наиболее сильно в структуре бытовых услуг населению увеличилась доля услуг

- a) ремонт бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов
- b) ремонт и изготовление мебели
- c) ремонт и техническое обслуживание автотранспортных средств
- d) ремонт и индивидуальный пошив одежды

Задание 54. Одной из причиной падения спроса на бытовые услуги в 90-х гг. XX в. является:

- a) повышение доходов основной массы населения
- b) появление простых в употреблении и экономически целесообразных в использовании товаров обеспечивающих выполнение процессов при оказании услуг
- c) увеличение свободного времени населения
- d) нет верного ответа

Задание 55. Значительный удельный в себестоимости услуг населению составляет:

- a) арендная плата
- b) коммунальные услуги
- c) налоги
- d) все ответы верны

Задание 56. Стимулирование государством развития сферы услуг осуществляется за счет введения льгот для предприятий по:

- a) арендной плате
- b) налогам

- c) коммунальным платежам
- d) все ответы верны

Задание 57. Услуги, пользующиеся повышенным спросом в крупных городах

- a) транспортные услуги и услуги связи
- b) обновление одежды и трикотажных изделий, ремонт головных уборов,
- c) изготовление одежды, обуви мебели, ювелирных изделий на заказ
- d) услуги по присмотру за детьми и уходу за больными

Задание 58. Услуги, спрос на которые имеет тенденцию к снижению в крупных городах:

- a) услуги по самообслуживанию в химчистках, прачечных
- b) обновление одежды и трикотажных изделий, ремонт головных уборов,
- c) услуги по прокату
- d) все ответы верны

Задание 59. Предприятия бытового обслуживания населения не предоставляют услуги по:

- a) ремонту и пошиву обуви
- b) ремонту автомобилей
- c) ремонту часов, ювелирных изделий
- d) ремонту, техобслуживанию бытовой радиоаппаратуры

Задание 60. К факторам, обуславливающим изменение показателя парка автомобилей, относятся:

- a) цены на автомобили
- b) экспорт и импорт автомобилей
- c) структура объема продаж автомобилей
- d) все ответы верны

Задание 61. В структуру предприятий, предоставляющих бытовые услуги населению,

не входят:

- a) приемные пункты прачечной, химчистки
- b) предприятия стирки белья
- c) предприятия химчистки
- d) нет верного ответа

Задание 62. К предприятиям бытового обслуживания населения не относятся:

- a) бани, сауны
- b) предприятия автосервиса
- c) ломбарды
- d) ателье

Задание 63. К предприятиям бытового обслуживания населения не относятся:

- a) предприятия по ремонту ювелирных изделий

- b) предприятия по ремонту и техобслуживанию бытовых машин и приборов
- c) туристические агентства
- d) предприятия по ремонту и изготовлению металлохозяйственных изделий

Задание 64. К предприятиям бытового обслуживания населения не относятся:

- a) предприятия по ремонту обуви и одежды
- b) предприятия по ремонту часов
- c) рекламные агентства
- d) предприятия по изготовлению швейных изделий

Задание 65. К предприятиям бытового обслуживания населения не относятся:

- a) автотранспортные предприятия
- b) предприятия по изготовлению и ремонту мебели
- c) предприятия стирки белья и химчистки
- d) парикмахерские

Задание 66. Транспортно-экспедиционный сервис предусматривает следующую деятельность:

- a) выбор вида транспорта и оптимального маршрута доставки
- b) составления расписания поставок и его оптимизация
- c) контроль за грузами в пути и оформление расчетов за перевозку
- d) все ответы верны

Задание 67. Транспортно-экспедиционный сервис предусматривает следующие операции:

- a) выбор вида транспорта и оптимального маршрута
- b) определение цены за перевозку
- c) контроль за выполнением заказов
- d) все ответы верны

Задание 68. Туристическая услуга - это

a) результат деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении тура и его отдельных составляющих

b) туристическая услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов (экскурсантов), включая организацию и проведение экскурсий

c) услуги, создающие условия для временного проживания людей в условиях рабочих командировок, на отдыхе, в других случаях

d) нет верного ответа

Задание 69. Экскурсионная услуга – это

a) результат деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении тура и его отдельных составляющих

b) туристическая услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов (экскурсантов), включая организацию и проведение экскурсий

с) услуги, создающие условия для временного проживания людей в условиях рабочих командировок, на отдыхе, в других случаях

d) нет верного ответа

Задание 70. Гостиничные услуги – это

a) результат деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении тура и его отдельных составляющих

b) туристическая услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов (экскурсантов), включая организацию и проведение экскурсий

с) услуги, создающие условия для временного проживания людей в условиях рабочих командировок, на отдыхе, в других случаях

d) нет верного ответа

Задание 71. К основным видам транспортной экспедиции относятся:

a) информационные услуги

b) услуги по оформлению документов

с) услуги по обработке грузов

d) все ответы верны

Задание 72. К транспортным услугам относятся:

a) услуги пассажирского транспорта

b) услуги грузового транспорта

с) услуги транспортной экспедиции

d) все ответы верны

Задание 73. Транспортные услуги включают:

a) автотранспортные услуги

b) услуги по перевозке багажа и транспортировке грузов

с) информационно- справочное обслуживание

d) все ответы верны

Задание 74. Сервисная деятельность автотранспортных предприятий включает:

a) предрейсовое (послереисовое) обслуживание

b) посадку (высадку) пассажиров и погрузку (выгрузку) багажа

с) перевозку пассажиров и багажа

d) все ответы верны

Задание 75. К неценовым факторам, влияющим на рынок автосервисных услуг, относятся:

a) надежность конструкции и качество автомобилей

b) стоимость, доступность и качество запасных частей

с) доступность автосервисных услуг

d) все ответы верны

Задание 76. К неценовым факторам, влияющим на рынок автосервисных услуг, относятся:

- a) Парк автомобилей, находящихся в личном пользовании
- b) Доступность автосервисных услуг
- c) Плотность размещения автосервисных предприятий
- d) все ответы верны

Задание 77. К неценовым факторам, влияющим на рынок автосервисных услуг, относятся:

- a) Комплексность и качество оказываемых услуг
- b) Доступность автосервисных услуг
- c) Состояние дорожной сети: протяженность и плотность автомобильных дорог, их состояние
- d) все ответы верны

Задание 78. К факторам, обуславливающим изменение показателя парка автомобилей, относятся:

- a) производство автомобилей (мощности отечественного автомобилестроения)
- b) экспорт и импорт автомобилей
- c) уровень продажи автомобилей
- d) все ответы верны

Задание 79. Логистический сервис - это

- a) организация и предоставление комплекса услуг по доставке продукции с учетом оптимизации грузопотоков
- b) набор транспортных услуг, предоставляемых при перевозке грузов и пассажиров
- c) организация и предоставление комплекса услуг по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении тура и его отдельных составляющих
- d) нет верного ответа

Задание 80. Транспортный сервис – это

- a) организация и предоставление комплекса услуг по доставке продукции с учетом оптимизации грузопотоков
- b) набор транспортных услуг, предоставляемых при перевозке грузов и пассажиров
- c) организация и предоставление комплекса услуг по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении тура и его отдельных составляющих
- d) нет верного ответа

Задание 81. К объектам автомобильного сервиса относятся:

- a) АЗС
- b) станции технического обслуживания
- c) шиномонтаж
- d) все ответы верны

Задание 82. С точки зрения маркетологов, товар – это:

- a) Товар, который фирма может предложить потребителю
- b) Результат производственной сферы деятельности, выставленный на продажу
- c) Комплекс осязаемых и неосязаемых свойств, обеспечивающих удовлетворение нужд и пожеланий потребителей
- d) Все ответы верны

Задание 83. Услуга не подлежит инвентаризации, и эта особенность определяет следующую характеристику

- a) Неосязаемость
- b) Непостоянство качества
- c) Несохранимость
- d) Неотделимость от источника

Задание 84. Так как услуги выполняются людьми и потребляются людьми, то это определяет следующую характеристику услуг

- a) Несохранимость
- b) Неосязаемость
- c) Неотделимость от источника
- d) Непостоянство качества

Задание 85. К неосязаемым характеристикам товара относятся:

- a) Гарантия
- b) Финансовые условия
- c) Послепродажное обслуживание
- d) Все ответы верны

Задание 86. Услуги потребляются в ходе их изготовления - это определяет такую характеристику, как:

- a) Несохранимость
- b) Непостоянство качества
- c) Неотделимость от источника
- d) Неосязаемость

Задание 87. Услуга с позиции маркетингового подхода- это

- a) конечный результат процесса обслуживания
- b) выполнение заказа потребителя
- c) специфический товар, представляющий собой последовательность процессов взаимодействия системы производителя и системы потребителя в удовлетворении фундаментальной пользы.
- d) нет верных ответов.

Задание 88. Какое из перечисленных свойств не является характеристикой услуги?

- a) неосязаемость
- b) однородность

- c) информационная асимметричность
- d) невзаимозаменяемость

Задание 89. Что не включает в себя понятие «информационная асимметричность потребителя по отношению к производителю»?

- a) выявление качественных характеристик услуги не возможно до начала ее производства,
- b) потребительские эффекты могут проявить себя в значительно удаленность во времени и пространстве.
- c) неверная информированность потребителя об оказываемой услуге
- d) все ответы верны

Задание 90. Какое из перечисленных свойств не является характеристикой услуги?

- a) неосвязаемость
- b) невозможность накопления
- c) информационная асимметричность
- d) делимость услуги от источника

Задание 91. С позиции процессного подхода услуга

- a) имеет потребительскую стоимость
- b) последовательность процессов взаимодействия системы потребителя и производителя
- c) неотъемлемая составная часть маркетингового продукта
- d) нет верного ответа

Задание 92. С позиции ситуационного подхода услуга

- a) имеет потребительскую стоимость
- b) последовательность процессов взаимодействия системы потребителя и производителя
- c) неотъемлемая составная часть маркетингового продукта
- d) нет верного ответа

Задание 93. Различия услуг могут быть вызваны:

- a) их характером
- b) целевым назначением
- c) формами предоставления
- d) все ответы верны

Задание 94. Услуги классифицируют:

- a) по степени материализации и осязаемости
- b) по степени потребительской ориентации
- c) уровню личных контактов людей
- d) все ответы верны

Задание 95. Услуги дифференцируются на:

- a) материальные и социально-культурные

- b) общественно-полезные
- c) личные
- d) нет верного ответа

Задание 96. В отличие от социальной сферы в состав социально-культурного сервиса не входит какой вид деятельности

- a) СМИ (средства массовой информации)
- b) Культура и искусство
- c) Пассажирский транспорт
- d) Торговля и общественное питание

Задание 97. В структуру бытовых услуг, предоставляемых населению, не входят:

- a) изготовление и реставрация стекол, зеркал
- b) услуги парикмахерских
- c) услуги фотоателье и фотокинолабораторий
- d) нет верного ответа

Задание 98. Ремонтно-обслуживающая деятельность, технические, транспортно-складские, инженерно-консультационные услуги относятся к

- a) Услугам в сфере нематериального производства
- b) Услугам в сфере материального производства
- c) Услугам в непроизводственной сфере
- d) Все ответы верны

Задание 99. По функциональному назначению различают потребности:

- a) в изготовлении новых изделий
- b) в восстановлении
- c) ремонте
- d) все ответы верны

Задание 100. По функциональному назначению различают потребности:

- a) техническом обслуживании изделий
- b) санитарно-гигиенические потребности
- c) социально культурные потребности
- d) все ответы верны

Задание 101. По характеру потребителя различают потребности:

- a) коллективные
- b) личные
- c) общесемейные
- d) все ответы верны

Задание 102. К типу услуг, которые помогут потребителю удовлетворить потребности в защищенности в иерархии потребностей по Маслоу относятся

- a) Экскурсионные услуги
- b) Туристические услуги

- c) Жилищно-коммунальные услуги
- d) Все ответы не верны

Задание 103. Внутренние факторы, влияющие на возникновение потребностей в услугах

- a) Эмоции
- b) Все ответы верны
- c) Мотивы
- d) Личностные факторы

Задание 104. Материальные объекты формирования и удовлетворения культурных потребностей – это

- a) Предметы культуры
- b) Информационные средства культуры (ТВ, радио)
- c) Производственные средства культуры (скрипка пианино)
- d) Все ответы верны

Задание 105. Удовлетворение какого уровня потребностей соответствует покупка услуг высшего образования

- a) Потребности в защищенности
- b) Физиологические потребности
- c) Социальные потребности
- d) Нет правильного ответа

Задание 106. Обслуживание предполагает:

- a) деятельность исполнителя услуги, проходящая при непосредственном контакте с потребителем
- b) конкретную деятельность, направленную на удовлетворение потребностей потребителя
- c) самостоятельное исполнение потребителем части технологических операций услуг
- d) нет верного ответа

Задание 107. Контактная зона - это

- a) пространственная зона в которой находится обслуживающий персонал
- b) пространственная зона в которой находится специалист по сервису (исполнитель обслуживания) и потребитель
- c) пространственная зона в которой потребитель ожидает результаты исполнения услуги
- d) все ответы верны

Задание 108. Оснащение контактной зоны предполагает:

- a) интерьер помещения
- b) микроклиматические условия
- c) звуковое сопровождение
- d) все ответы верны

Задание 109. Деятельность обслуживающего персонала сервисного предприятия регламентируют:

- a) нормативные и технические документами
- b) правила оказания услуг
- c) должностная инструкция.
- d) все ответы верны

Задание 110. Информация, содержащаяся в квитанции (договоре об оказании услуг):

- a) вид услуги
- b) цена услуги
- c) даты приема и исполнения заказа
- d) все ответы верны

Задание 111. Организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, производящий товары для реализации потребителям это –

- a) Изготовитель
- b) Потребитель
- c) Продавец
- d) Исполнитель

Задание 112. Юридическое лицо, преследующее извлечение прибыли в качестве основной цели своей деятельности на поприще культуры - это:

- a) Коммерческая организация социально-культурной сферы
- b) Ассоциация
- c) Некоммерческая организация социально-культурной сферы
- d) Верного ответа нет

Задание 113. Организационно-правовые формы, в которых могут быть созданы некоммерческие организации социально-культурного сервиса

- a) Фонды
- b) Товарищества
- c) Потребительские кооперативы
- d) Все ответы верны

Задание 114. Самообслуживание предполагает:

- a) деятельность исполнителя услуги, проходящая при непосредственном контакте с потребителем
- b) конкретную деятельность, направленную на удовлетворение потребностей потребителя
- c) самостоятельное исполнение потребителем части технологических операций услуг
- d) нет верного ответа

Задание 115. К формам обслуживания относятся:

- a) обслуживание потребителя в стационарных условиях
- b) обслуживание потребителей с выездом на дом
- c) бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя
- d) все ответы верны

Задание 116. Форма обслуживания потребителей - это

- a) разновидность или сочетание методов (способов) обслуживания потребителей
- b) способ реализации потребителям продукции, организационных мероприятий в процессе предоставления услуг
- c) конкретные материальные действия, направленные на удовлетворение потребностей потребителя
- d) нет верного ответа

Задание 117. Метод (способ) обслуживания потребителей – это

- a) разновидность или сочетание методов (способов) обслуживания потребителей
- b) способ реализации потребителям продукции, организационных мероприятий в процессе предоставления услуг
- c) конкретные материальные действия, направленные на удовлетворение потребностей потребителя
- d) нет верного ответа

Задание 118. Устойчивая общность приемов обслуживания персонала предприятий сервиса это:

- a) Сценарий обслуживания клиентов
- b) Стиль обслуживания клиентов
- c) Нет верного ответа
- d) Режиссура процесса обслуживания

Задание 119. Сервис необходим для товаров:

- a) Только инвестиционного назначения
- b) Потребительского назначения
- c) Любых технически сложных товаров
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 120. Фирменный сервис включает в себя

- a) Послегарантийное обслуживание
- b) Гарантийное обслуживание
- c) Все ответы верны
- d) Предпродажное обслуживание

Задание 121. Осуществление сервиса связано:

- a) С подкреплением товара
- b) С высокой ценой товара
- c) Со стимулированием сбыта
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 122. Подход к сервису, где качественный и полный сервис осуществляет производитель изделия

- a) Сервис – обязанность поставщика
- b) Ограниченная ответственность
- c) Негативный подход
- d) Нет правильного ответа

Задание 123. Вид сервиса, включающий в себя весь комплекс интеллектуальных услуг, связанных с индивидуализацией, т.е. с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя

- a) Прямой сервис
- b) Мягкий сервис
- c) Жесткий сервис
- d) Правильного ответа не

Задание 124. Как называется вид сервиса, включающий в себя услуги, связанные с поддержанием работоспособности, безотказности и заданных параметров работы товара:

- a) Жесткий сервис
- b) Мягкий сервис
- c) Косвенный сервис
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 125. По времени осуществления сервис может быть:

- a) Предпродажный
- b) Гарантийный
- c) Послепродажный
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 126. Какое из перечисленных действий входит в понятие «фирменный сервис»

- a) Участие в НИОКР
- b) Изучение спроса
- c) Подготовка к продаже и доставка
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 127. Какой из перечисленных подходов к осуществлению сервиса опирается скорее на выяснение причины возникновения дефекта, нежели на ремонт самого изделия

- a) Негативный подход
- b) Ограниченный подход
- c) Сервис – обязанность поставщика
- d) Исследовательский подход

128. Вариант оценки услуги, когда повторная покупка наиболее вероятна

- a) Негативное чувство удовлетворения

- b) Позитивное чувство удовлетворения
- c) Нейтральное и позитивное чувство удовлетворения
- d) Нейтральное чувство удовлетворения

Задание 129. Понятие «издержки за срок службы» включает в себя:

- a) Стоимость утилизации оборудования
- b) Стоимость необходимых запасных частей
- c) Стоимость технического обслуживания
- d) Все ответы верны

Задание 130. Смешанное обслуживание – это

- a) Обслуживание разных типов оборудования
- b) Все ответы верны
- c) Обслуживание оборудования конкурентов
- d) Всевозможные комбинации оказываемых услуг, соответствующие многочисленным способам использования оборудования в течение срока его эксплуатации

Задание 131. Почти каждый товар может быть дифференцирован по следующим параметрам обслуживания

- a) Обучение кадров-эксплуатационников
- b) Все ответы верны
- c) Доставка
- d) Консультации по использованию

Задание 132. Услуги, относящиеся к предпродажному сервису

- a) Демонстрация продукции покупателям
- b) Дегустация (пищевая продукция)
- c) Консультации покупателю
- d) Все ответы верны

Задание 133. Причина гарантирования услуги, связанная с потребностями покупателей

- a) Гарантия устанавливает ясные и четкие стандарты
- b) Гарантия заставляет сфокусироваться на клиенте
- c) Гарантия помогает понять, почему произошла неудача
- d) Гарантия является рыночной силой

Задание 134. Услуги, оказываемые сервисной организацией от момента продажи товара до его утилизации

- a) Гарантийные услуги
- b) Предпродажные услуги
- c) Послегарантийные услуг
- d) Послепродажные услуги

Задание 135. Объединения под единым финансовым контролем предприятий, не имеющих производственных связей и принадлежащих разным видам производства и к различным сферам экономики – это:

- a) Вертикальная интеграция
- b) Горизонтальная интеграция
- c) Конгломерат
- d) Диверсификация

Задание 136 Техническое обслуживание может осуществляться только

- a) Во время продажи оборудования
- b) После продажи оборудования
- c) До продажи оборудования
- d) Все ответы верны

Задание 137. Организационная форма сервисного обслуживания наиболее предпочтительна для предприятия-производителя автомобилей

- a) Для выполнения сервисных работ привлекают посредников (агентские фирмы, дилеры), несущих полную ответственность за качество удовлетворения претензий
- b) Для сервиса создается консорциум производителей отдельных видов оборудования
- c) Сервис ведется исключительно персоналом производителя
- d) Правильного ответа нет

Задание 138. Объединение предприятий сервиса, имеющих единый технологический процесс и создающих одинаковую продукцию – это:

- a) Конгломерация
- b) Диверсификация
- c) Горизонтальная интеграция
- d) Вертикальная интеграция

Задание 139. К неосязаемым характеристикам товара относятся:

- a) Гарантия
- b) Финансовые условия
- c) Послепродажное обслуживание
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 140. Ограниченная гарантия является:

- a) Гарантией, скованной техническими и производственными ограничениями
- b) Антигарантией
- c) Все ответы верны
- d) Обслуживанием только в гарантийный срок

Задание 141. Критерий гарантии услуги, характеризующийся тем, что лучшая гарантия услуги – это гарантия без каких-либо условий

- a) Простота выплаты
- b) Значимость

- c) Безоговорочность
- d) Легкость для понимания

Задание 142. Критерий гарантии услуги, характеризующийся тем, что гарантия должна быть просто и конкретно сформулирована

- a) Простота выплаты
- b) Значимость
- c) Безоговорочность
- d) Легкость для понимания

Задание 143. Услуги, оказываемые сервисной организацией от момента продажи товара до ее утилизации

- a) Послепродажные услуги
- b) Предпродажные услуги
- c) Гарантийные услуги
- d) Послегарантийные услуги

Задание 144. Послепродажное обслуживание может быть:

- a) Источником прямой прибыли
- b) Условием роста продаж
- c) Катализатором установления партнерских отношений между клиентом и поставщиком
- d) Все ответы верны

Задание 145. Техническое обслуживание – это:

- a) Расширенный вариант послепродажного обслуживания
- b) Один из вариантов фирменного сервиса
- c) Единый процесс, включающий ряд подсистем по оказанию услуг
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 146. Гарантия служит для:

- a) Защиты продавца
- b) Защиты покупателя
- c) Конкурентной дифференциации товара
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 147. Какой этап не включает в себя жизненный цикл сервисных услуг?

- a) Этап быстрого роста
- b) Этап зрелости
- c) Этап замедленного роста
- d) Этап упадка

Задание 148. Послепродажный сервис не включает в себя:

- a) Монтаж оборудования
- b) Подготовку специалистов-пользователей
- c) Участие в НИОКР

d) Все предыдущие ответы верны

Задание 149. Четко составленная эксплуатационная инструкция важна только для:

- a) Технически сложных товаров
- b) Для дорогих товаров
- c) Для товаров, рассчитанных на малообразованных потребителей
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 150. Перспективное планирование – это:

- a) Планирование на три месяца вперед
- b) Планирование на два – три года вперед
- c) Планирование на год вперед
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 151. В общем случае все перечисленные действия, кроме одного, нужно осуществлять в рамках гарантийного и послегарантийного сервиса. Какое действие нехарактерно для этих двух видов сервиса:

- a) Наблюдение за изделием в эксплуатации
- b) Поставка запасных частей
- c) Обеспечение технического обслуживания изделия
- d) Обучение кадров эксплуатационников

Задание 152. Техническое обслуживание может осуществляться только:

- a) До продажи оборудования
- b) После продажи оборудования
- c) Во время продажи оборудования
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 153. В общем случае все перечисленные действия, кроме одного, нужно осуществлять в рамках предпродажного сервиса. Какое действие нехарактерно для этого вида сервиса:

- a) Обучение кадров эксплуатационников
- b) Подготовка демонстрации оборудования
- c) Консультации с клиентами и учет их требований при разработке «товара-услуги», в том числе адекватное разрешение проблем финансирования
- d) Монтаж, наладка и регулировка оборудования

Задание 154. Что включают в себя издержки за весь срок службы товара:

- a) Стоимость технического обслуживания
- b) Стоимость необходимых запчастей
- c) Стоимость утилизации оборудования
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 155. Планирование политики сервиса должно осуществляться:

- a) Параллельно с разработкой товара в реальном исполнении
- b) После внедрения товара на рынок
- c) До разработки товара в реальном исполнении
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 156. Сегментация сферы услуг – это один из этапов выработки:

- a) Политики предпродажного обслуживания
- b) Политики гарантийного обслуживания
- c) Политики послепродажного обслуживания
- d) Все ответы верны

Задание 157. Планирование политики сервиса должно осуществляться:

- a) Параллельно с разработкой товара в реальном исполнении
- b) После внедрения товара на рынок
- c) До разработки товара в реальном исполнении
- d) Все ответы верны

Задание 158. К неосязаемым характеристикам товара относятся:

- a) Гарантия
- b) Финансовые условия
- c) Послепродажное обслуживание
- d) Все ответы верны

Задание 159. Какой из организационных вариантов системы сервиса следует выбрать фирме, производящей товары индивидуального потребления и массового спроса:

- a) Сервис ведется исключительно персоналом производителя
- b) Для сервиса создается консорциум производителей отдельных видов оборудования
- c) Работы, относящиеся к техническому обслуживанию, поручаются персоналу предприятия-покупателя
- d) Все ответы верны

Задание 160. Какой из организационных вариантов оказания сервисных услуг предпочтителен для предприятия-производителя морских судов:

- a) Сервис ведется исключительно персоналом производителя
- b) Для сервиса создается консорциум производителей отдельных видов оборудования
- c) Сервис поручается независимой специализированной фирме
- d) Все ответы верны

Задание 161. Детали, требующиеся систематически в больших количествах, называют:

- a) Запасными частями
- b) Сменными деталями
- c) Модулями оборудования
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 162. Увеличение прибыли работы склада запчастей возможно при:

- a) Ускорении оборота запасных частей
- b) Обоснованном снижении уровня запасов
- c) Уменьшении объема уценки и полного устаревания имеющихся запасов
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 163. Номенклатура запасных частей – это:

- a) Неоднородная обезличенная масса
- b) Перечень изделий, однозначно привязанных к конечному изделию
- c) Детали, на которые рано или поздно возникает спрос на рынке после продажи соответствующего изделия
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 164. Потребность в запасных частях может определяться:

- a) В процентах на одну единицу оборудования
- b) В стоимостном выражении
- c) В натуральных единицах (по группам деталей)
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 165. Обеспечение комплектующими - это:

- a) Поставка отдельного изделия
- b) Поставка части комплектующих
- c) Обеспечение работоспособности всего комплекта оборудования
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 166. Критериями разбивки запчастей на стеллажах являются:

- a) Габариты запчастей
- b) Объем запчастей
- c) Масса запчастей
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 167. Детали, заменяющиеся в процессе эксплуатации и ремонта, называют:

- a) Запасными частями
- b) Сменными деталями
- c) Модулями оборудования
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 168. Капитальный ремонт относится к:

- a) Предметной специализации
- b) Поддетальной специализации
- c) Технологической специализации
- d) Все ответы верны

Задание 169. Ремонт, изготовление и восстановление деталей и узлов относят к:

- a) Предметной специализации

- b) Поддетальной специализации
- c) Технологической специализации
- d) Все ответы верны

Задание 170. Выполнение отдельных ремонтных операций относится к:

- a) Предметной специализации
- b) Поддетальной специализации
- c) Технологической специализации
- d) Все ответы верны

Задание 171. Если ремонт производится изготовителем или ремонтной мастерской непосредственно с ним связанной – это:

- a) Централизованная форма проведения ремонта
- b) Децентрализованная форма проведения ремонта
- c) Обезличенная форма проведения ремонта
- d) Все ответы верны

Задание 172. Как называется ремонт, осуществляемый в процессе эксплуатации для гарантированного обеспечения работоспособности изделия в замене и восстановлении отдельных частей и их регулировке:

- a) Капитальный
- b) Текущий
- c) Средний
- d) Все ответы верны

Задание 173. Как называется ремонт, осуществляемый с целью восстановления исправности и полного или близкого к полному восстановлению ресурса изделия с заменой или восстановлением любых его частей, включая базовые, и их регулировкой

- a) Капитальный
- b) Текущий
- c) Средний
- d) Все ответы верны

Задание 174. Номенклатура показателей качества услуг включает показатели:

- a) надежности
- b) безопасности
- c) профессионального уровня персонала
- d) все ответы верны

Задание 175. Показатель качества услуги - это

- a) совокупность характеристик процесса и условий обслуживания
- b) количественная характеристика одного или нескольких свойств услуги, составляющих его качество
- c) оценка услуги с позиции потребителя
- d) нет верного ответа

Задание 176. Потребитель оценивает качество услуги в терминах входных и выходных данных

- a) Правильного ответа нет
- b) Терминах входных данных
- c) Терминах выходных данных
- d) Терминах входных и выходных данных

Задание 177. Причина, по которой увеличивается значение качества сервисной деятельности

- a) Более низкие расходы
- b) Наименьшая уязвимость для ценовой конкуренции
- c) Высокая роль рынка
- d) Все ответы верны

Задание 178. Критерий гарантии услуги, определяемый как обещание того, что важно для клиента

- a) Простота выплаты
- b) Безоговорочность
- c) Значимость
- d) Легкость для понимания

Задание 179. Систематический анализ показателей сервисной деятельности позволяет:

- a) быстро оценивать результативность сервисной деятельности организации
- b) своевременно выявлять факторы, влияющие на величину получаемой прибыли по конкретным видам предоставляемых услуг
- c) находить оптимальные пути повышения эффективности сервисной деятельности и получения прибыли
- d) все ответы верны

Задание 180. Ассортимент услуг устанавливается в соответствии с:

- a) профилем сервисной организации
- b) системой стандартов обслуживания
- c) техническим оснащением
- d) качеством обслуживания

Задание 181. Функциональное качество сервиса

- a) результат выполняемых функций
- b) процесс предоставления услуги потребителю
- c) процесс передачи услуги или комплекса услуг при взаимодействии с потребителем
- d) все ответы верны

Задание 182. Технологическое качество сервиса

- a) уровень информационного сервиса
- b) результат того, что получает и с чем остается потребитель

- c) длительность цикла обслуживания
- d) нет верного ответа

Задание 183. К параметрам стабильности и четкости обслуживания относятся:

- a) стабильность получения информации
- b) длительность периода финансового сервисного обслуживания
- c) длительность цикла обслуживания
- d) все ответы верны

Задание 184. Показатели качества услуг используют при:

- a) разработке правил и рекомендаций по оценке соответствия услуг, стандартов, инструкций по измерению параметров и их метрологическому обеспечению
- b) разработке правил маркировки, упаковки, транспортирования и хранения результатов услуги
- c) при разработке правил эксплуатации, ремонта, предъявления рекламаций на результаты услуги и на процесс оказания услуги
- d) все ответы верны

Задание 185. Наиболее важным компонентом (параметром) оценки качества услуг являются:

- a) Осязаемость
- b) Безопасность
- c) Надежность
- d) Все ответы верны

Задание 186. Конкуренция «по-новому» с позиции сервиса - это:

- a) Выведение на рынок технически усовершенствованных товаров через небольшие промежутки времени
- b) Конкуренция того, чем дополнительно снабдили свою продукцию производители (услуги, реклама, консультации)
- c) Использование новых каналов сбыта
- d) Все предыдущие ответы верны

Задание 187. Критерии качества продукта, где используют основные производственные характеристики продукта, которые могут быть измерены и, суммируясь, образуют качество продукта, это

- a) Безопасность
- b) Воспринимаемое качество
- c) Надежность
- d) Показатели

Задание 188. Стандарты обслуживания – это

- a) Правила работы сотрудников сервис-центра
- b) Гарантии выполнения определенных видов работ в гарантийный период
- c) Пожелания потребителей относительно качества обслуживания
- d) Правильного ответа нет

Задание 189. Главной причиной какого расхождения модели качества услуг является

проблема сегментации по выгодам

- a) Расхождение 1 (Представления руководства об ожиданиях потребителя ошибочно)
- b) Расхождение 2 (Неправильные стандарты качества услуг)
- c) Расхождение 3 (Оказанная услуга не соответствует рабочим спецификациям, предложенным руководством)
- d) Расхождение 4 (Обещания не соответствуют действительности)

Задание 190. Главной причиной какого расхождения модели качества услуг является

неправильный сценарий исполнения услуги и контроль за ней

- a) Расхождение 1 (Представления руководства об ожиданиях потребителя ошибочно)
- b) Расхождение 2 (Неправильные стандарты качества услуг)
- c) Расхождение 3 (Оказанная услуга не соответствует рабочим спецификациям, предложенным руководством)
- d) Расхождение 4 (Обещания не соответствуют действительности)

Задание 191. Главной причиной какого расхождения модели качества услуг является проблема позиционирования предоставляемой услуги

- a) Расхождение 1 (Представления руководства об ожиданиях потребителя ошибочно)
- b) Расхождение 2 (Неправильные стандарты качества услуг)
- c) Расхождение 3 (Оказанная услуга не соответствует рабочим спецификациям, предложенным руководством)
- d) Расхождение 4 (Обещания не соответствуют действительности)

Задание 192. От чего зависит, оправдаются или нет ожидания потребителя по выполнению услуги

- a) Как разработана услуга
- b) Насколько обучен персонал
- c) Какое вознаграждение получает персонал
- d) Все ответы верны

Задание 193. К критериям качества работы сотрудников сервисной службы относится:

- a) достижение намеченного объема продаж
- b) Обеспечение заданного соотношения «объем запасов запасных частей / оборот»
- c) Динамика роста продаж в натуральном выражении
- d) Все ответы верны

Задание 194. Тип продавцов, которым присущи следующие характеристики: «Я предоставил товар, покупателю решать, купить его или нет. Если не купит вина не моя, а товара».

- a) Безразличный продавец
- b) Хороший продавец
- c) Агрессивный продавец
- d) Обычный продавец

Задание 195. К показателям социального назначения услуг не относятся:

- a) социальная адресность услуг
- b) среднее время ожидания обслуживания
- c) обеспечение населения услугами данного вида
- d) соответствие уровня качества услуги розничной цене

Задание 169. В систему показателей профессионального уровня персонала сервисного предприятия не входит:

- a) уровень профессиональной подготовки и квалификации персонала
- b) способность персонала к руководству
- c) внешний вид специалиста по сервису
- d) знание и соблюдение профессиональной этики

Задание 197. Внешний вид специалиста по сервису формируют:

- a) одежда, обувь
- b) жесты, манера поведения
- c) прическа
- d) все ответы верны

Задание 198. Вариант процесса принятия решения потребителем о покупке услуги является верным

- a) Признание потребности – поиск информации – оценка вариантов – решение о покупке – реакция на покупки
- b) Признание потребности – оценка вариантов – поиск информации – решение о покупке – реакция на покупку
- c) Признание потребности – поиск информации – решение о покупке – оценка вариантов – реакция на покупку
- d) Верного ответа нет

Задание 199. При принятии решения о покупке услуг основным источником информации будет являться

- a) Источники маркетинга
- b) Память (личный опыт)
- c) Персональные источники (друзья и семья)
- d) Независимые источники

Задание 200. Взаимодействие людей, имеющих несовместимые цели и способы достижения этих целей это:

- a) Общение
- b) Конфликт
- c) Обслуживание
- d) Верного ответа нет

Задание 201. Показателями эффективности сервисной деятельности организации являются:

- a) Прибыль после налогообложения, чистая прибыль
- b) Рентабельность производственной деятельности, рентабельность продаж
- c) рентабельность капитала
- d) все ответы верны

Задание 202. Показателями эффективности сервисной деятельности организации являются:

- a) фондоемкость
- b) фондоотдача
- c) фондовооруженность
- d) все ответы верны

Задание 203. Показателями эффективности сервисной деятельности организации являются:

- a) Полная себестоимость
- b) скорость оборачиваемости оборотных средств
- c) рентабельность продаж
- d) все ответы верны

Задание 204. К экономическим параметрам системы оценки уровня сервиса относят:

- a) Сумма снижения затрат на обслуживание
- b) Величина прироста цены продаж
- c) Величина прироста оборачиваемости денежных средств
- d) все ответы верны

Задание 205. К параметрам стабильности и четкости обслуживания относят:

- a) стабильность получения информации
- b) длительность финансового периода сервисного обслуживания
- c) Длительность цикла обслуживания
- d) все ответы верны

Задание 206. Важнейшим показателем эффективности работы сервисной организации является:

- a) полная себестоимость
- b) прибыль
- c) фондоотдача
- d) фондоемкость

Задание 207. Прибыль сервисной организации зависит от:

- a) производительности труда
- b) объема и структуры предоставленных услуг
- c) уровня затрат, потерь, непроизводственных расходов
- d) все ответы верны

Задание 208. К числу показателей, входящих в стандарт обслуживания критериями качества работников сервисной службы являются:

- a) Достижение намеченного объема продажи
- b) Обеспечение заданного отношения (объем запасов запчастей/оборот)
- c) Динамика роста продаж в натуральном и денежном выражениях
- d) Все ответы верны

Задание 209. Прибыль от оказания услуг определяется как:

- a) разница между выручкой от оказания услуг потребителям и себестоимостью этих услуг
- b) разница между выручкой от оказания услуг и всеми видами налогов
- c) разница между выручкой от оказания услуг и неявными издержками
- d) разница между выручкой от оказания услуг и постоянными издержками.

Задание 210. Важнейшим показателем эффективности сервисной деятельности организации является:

- a) бухгалтерская прибыль
- b) экономическая прибыль
- c) рентабельность продажи услуг
- d) полная себестоимость услуг

Задание 211. Этапами формирования логистического сервиса является:

- a) Сегментация рынка послепродажного обслуживания
- b) Ранжирование услуг, входящих в перечень, акцент на наиболее значимые для покупателей услугах
- c) определение стандартов обслуживания для каждого сегмента рынка
- d) все ответы верны

Задание 212. Сервисное обслуживание с точки зрения логистики представляет

- a) процесс координации логистических операций, необходимых для оказания услуг наиболее эффективным способом с точки зрения затрат и удовлетворения запросов потребителей
- b) совокупность функций и видов деятельности всех подсистем предприятия, обеспечивающих связь «предприятие потребитель» в разрезе каждого материального и информационного потока по показателям номенклатуры, качества, количества, цены, места и времени поставляемой продукции в соответствии с требованиями рынка.
- c) планирование сервисной деятельности организации, прогнозирование развития организации при изменении материального потока и ассортимента услуг
- d) нет верного ответа

Задание 213. Логистика сервисного отклика - это

- a) процесс координации логистических операций, необходимых для оказания услуг наиболее эффективным способом с точки зрения затрат и удовлетворения запросов потребителей
- b) совокупность функций и видов деятельности всех подсистем предприятия, обеспечивающих связь «предприятие потребитель» в разрезе каждого материального и информационного потока по показателям номенклатуры, качества, количества, цены, места и времени поставляемой продукции в соответствии с требованиями рынка.
- c) планирование сервисной деятельности организации, прогнозирование развития организации при изменении материального потока и ассортимента услуг
- d) нет верного ответа

Задание 214. Для вычисления количественной оценки уровня обслуживания используются следующие показатели

- a) фактическое количество оказываемых услуг
- b) количество услуг, которое теоретически может быть оказано
- c) время выполнения каждой услуги
- d) все ответы верны

Задание 215. Логистический сервис - это

- a) организация и предоставление комплекса услуг по доставке продукции с учетом оптимизации грузопотоков
- b) набор транспортных услуг, предоставляемых при перевозке грузов и пассажиров
- c) организация и предоставление комплекса услуг по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении тура и его отдельных составляющих
- d) нет верного ответа

Перечень вопросов для промежуточного контроля знаний на зачете (5 семестр):

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Услуга как форма. Сервис как содержание.
2. Сервисная деятельность и самообслуживание. Отличительные черты этих видов деятельности.
3. Предпосылки возникновения сервисной деятельности. Возникновение и развитие услуг. Содержание понятия услуга.
4. Услуга как категория философская и экономическая. Природа услуг. Категории услуг.
5. Род услуг. Услуги первого и второго рода, особенности их оказания (материальные и нематериальные услуги).
6. Отличие услуги от товара. Основные характеристики услуг.
7. Материальные услуги – специфический продукт материального производства. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги.
8. Факторы, влияющие на формирование услуги.
9. Сервис и его особенности. Потребности и услуги.
10. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Философия сервиса – иное мировоззрение человека.

11. Роль деятельности, управления (манипуляция человеком через потребности), общения в сервисной деятельности. Психология «раба и господина», «клиента и продавца».
12. Ожидание потребителя от обслуживания. Качество услуги – оценка потребителя.
13. Составляющие качества услуги. Уровень сервиса: ассортимент услуг, наличие удобств (стиль, качество, уровень удовлетворения потребностей).
14. Место и роль общения участников сервисной деятельности. Понятие о «контактной зоне».
15. Сервис как форма субъект - субъектного взаимодействия. Общение как взаимовлияние.
16. Проблема конфликтных ситуаций. Речевое воздействие. Общение как отношение.
17. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности. Культура общения и внутренняя культура человека.
18. Теория организации обслуживания. Предприятия, оказывающие услуги населению.
19. Понятия и отраслевая структура сферы услуг. Понятия о продуктах сервисной деятельности.
20. Процесс принятия решения потребителем. Факторы, влияющие на процесс принятия решения: индивидуальные, психологические и социальные.
21. Процесс осознания потребности потребителем. Воздействие культуры на поведение потребителя.
22. Система ценностей. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.
23. Влияние этнической культуры на поведение потребителя. Поликультурные общества.
24. Культура коренного населения. Религиозные и этнические группы.
25. Нормативные документы по обслуживанию населения. Закон РФ «О защите прав потребителей».
26. ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».
27. ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг (аутентичный тест ИСО 9002-87)».
28. Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).
29. ПРАВИЛА бытового обслуживания населения в РФ. Обязанности продавца услуг.
30. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека. Жизненно - стилевые группы.
31. Типы потребителей по привычкам, запросам, желаниям. Типы потребителей по социальному происхождению, статусу, доходам, возрасту. Типы потребителей по духовным ценностям, открытости и динамичности, верности к традициям и покою.
32. Понятие и содержание сервисных технологий. Новые виды услуг.
33. Прогрессивные формы обслуживания. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания.
34. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид деятельности.

Перечень тем курсовых работ.

1. Актуальные проблемы развития сферы услуг
2. Факторы развития сервиса: экономические, социально-демографические, политико-правовые, культурно-ценностные, научно-технический прогресс.
3. Управление сферой услуг.
4. Роль сервисных отношений в экономике.

5. Государственные и социальные цели производства услуг.
6. Инфраструктурный подход к сфере услуг
7. Сфера услуг и проблемы занятости населения
8. Управление и организация в сфере услуг
9. Характеристики услуг с позиции ситуационного подхода.
10. Дифференциация услуг от физического продукта на основе системного подхода.
11. Классификационная модель услуги (производственно-технологический и функционально-специализированный подход).
12. Классификация и характеристика потребностей в услугах.
13. Рынок услуг.
14. Жизненный цикл сервисных услуг и его связь с ЖЦТ
15. Сервисная политика.
16. Предпродажный сервис.
17. Послепродажный сервис.
18. Виды сервиса по содержанию работ.
19. Стратегии послепродажного обслуживания
20. Сфера социальных услуг: формирование и направления регулирования
21. Особенности рекламы различных видов товаров и услуг
22. Организация фирменного ремонта и обслуживания техники
23. Техническое обслуживание машин и оборудования
24. Послепродажное обслуживание
25. Организация культурных мероприятий
26. Сервисная деятельность и самообслуживание.
27. Природа услуг.
28. Услуга как категория философская и экономическая.
29. Потребности и услуги.
30. Понятие о «контактной зоне».
31. Общение как взаимовлияние.
32. Культура общения и внутренняя культура человека.
33. Качество услуги – оценка потребителя.
34. Философия сервиса – иное мировоззрение человека.
35. Психология «раба и господина», «клиента и продавца».
36. Личные услуги.
37. Материальные услуги – специфический продукт материального производства.
38. Понятия о продуктах сервисной деятельности.
39. Прогрессивные формы обслуживания.
40. Индивидуальное обслуживание, как самостоятельный вид деятельности.

Перечень вопросов для промежуточного контроля знаний на экзамене (5 семестр):

1. Услуга как экономическая категория (Характеристика услуг и их основные виды).
2. Роль сервиса в современном мире
3. Понятие «сервис», классификация различных видов сервиса
4. Актуальные проблемы развития сферы услуг
5. Факторы развития сервиса: экономические, социально-демографические, политико-правовые, культурно-ценностные, научно-технический прогресс.
6. Управление сферой услуг.
7. Роль сервисных отношений в экономике.
8. Государственные и социальные цели производства услуг.

9. Тенденции развития сферы услуг в России с 80-х гг. XX века.
10. Инфраструктурный подход к сфере услуг
11. Сфера услуг и проблемы занятости населения
12. Управление качеством услуг (Управление качеством сервисных продуктов)
13. Управление и организация в сфере услуг
14. Фирменный сервис
15. Основные подходы к осуществлению сервиса
16. Предпродажное обслуживание (услуги, входящие в предпродажное обслуживание)
17. Послепродажное обслуживание. Современные стратегии послепродажного обслуживания
18. Техническое обслуживание и его роль в современной экономике
19. Гарантия и гарантийное обслуживание
20. Жизненный цикл сервисных услуг и его связь с ЖЦТ
21. Обеспечение клиентов запасными частями. (Особенности запасных частей как товара)
22. Основные формы и виды ремонтного обслуживания
23. Сервисный центр, структура и основные подходы к размещению сервисных центров предприятия – производителя
24. Основные варианты организации системы сервиса
25. Стандарты обслуживания
26. Параметры оценки качества услуг
27. Логистика сервисного обслуживания
28. Ожидание потребителей относительно качества услуг и их удовлетворения
29. Реклама в сфере сервисного обслуживания
30. Эстетическая культура сервиса
31. Сервисное право: функции, принципы, источники
32. Понятие, содержание и виды сервисных правоотношений
33. Государственное регулирование сервисных правоотношений: лицензирование в сфере сервиса
34. Ценообразование и налоговое регулирование в сфере сервиса
35. Правовое регулирование безопасности качества товаров и услуг. (Сертификация в сфере сервиса)
36. Правовое регулирование безопасности качества товаров и услуг. (Стандартизация в сфере сервиса)
37. Система оценки качества обслуживания клиентов.
38. Требования к качеству обслуживания.
39. Потребительские ожидания при оценке качества услуг.
40. Модель качества обслуживания.

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

Ответы обучающегося **на зачете** оцениваются каждым педагогическим работником по варианту **зачтено/незачтено**.

Критерии оценки ответа на вопросы теоретического блока:

«Зачтено» – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«Незачтено» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

Ответы обучающегося **на экзамене** оцениваются каждым педагогическим работником по **пятибалльной системе**.

5 баллов – обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

4 баллов – обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий;

3 баллов – обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий;

2 баллов – обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания, задачи.

Система оценки курсовой работы включает в себя три критерия оценки: формальный, содержательный и презентационный.

Критерии оценки по формальному признаку (не более 2 баллов):

2 балла – обучающийся в установленные сроки представил курсовую работу, технически грамотно оформленную и четко структурированную, качественно оформленную с наличием иллюстрированного / расчетного материала;

1 балл - обучающийся в установленные сроки представил курсовую работу, технически грамотно оформленную и структурированную, оформленную с наличием иллюстрированного / расчетного материала;

1 балл - обучающийся в установленные сроки представил курсовую работу, технически грамотно оформленную и структурированную, качественно оформленную без иллюстрированного / расчетного материала;

0 баллов - обучающийся не в установленные сроки представил курсовую работу, оформленную не структурировано и без иллюстрированного / расчетного материала;

0 баллов - обучающийся не представил курсовую работу по итогам прохождения практики.

Критерии оценки по содержательному признаку (не более 2 баллов):

2 баллов – курсовая работа выполнена верно, даны ясные аналитические выводы, подкрепленные теорией;

1 балл – курсовая работа выполнена верно, даны аналитические выводы, подкрепленные теорией, однако отмечены погрешности в отчете, скорректированные при защите;

1 балл – курсовая работа выполнена верно, даны аналитические выводы, неподкрепленные теорией;

0 баллов – курсовая работа выполнена не до конца, аналитические выводы приведены с ошибками, не подкрепленные теорией;

0 баллов – курсовая работа невыполнена, аналитические выводы приведены с ошибками, не подкрепленные теорией

Критерии оценки по презентационному признаку (не более 1 баллов):

1 балл – защита курсовой работы проведена с использованием мультимедийных средств, на заданные вопросы обучающихся представил четкие и полные ответы; задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задачи, подкрепленные теорией;

1 балл – защита курсовой работы проведена с использованием мультимедийных средств, на заданные вопросы обучающихся представил полные ответы, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании;

0 баллов – защита курсовой работы проведена с использованием мультимедийных средств, на заданные вопросы обучающихся представил не полные ответы, которые не возможно скорректировать;

0 баллов – защита курсовой работы проведена без использования мультимедийных средств, на заданные вопросы обучающихся представил не полные ответы;

0 баллов – защита курсовой работы не проведена, на заданные вопросы обучающихся не представил ответы.

6. Перечень основной и дополнительной литературы для освоения учебной дисциплины

6.1. Основная литература.

1. Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность: учебник Дашков и Ко, Москва, 2015, 284 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=221313

2. Охотина Н. М. Сервисная деятельность: учебное пособие ПГТУ, Йошкар-Ола, 2016, 116 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=459497

6.2. Дополнительная литература.

1. Тётушкин В. А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект): учебное пособие Издательство ФГБОУ ВПО «ПГТУ», Тамбов, 2015, 125 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=445052

7. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», современные профессиональные базы данных и информационные системы, необходимые для освоения учебной дисциплины

1. <http://mon.gov.ru> – сайт Минобрнауки РФ

2. <http://www.edu.ru/> – библиотека федерального портала «Российское образование» (содержит каталог ссылок на интернет-ресурсы, электронные библиотеки по различным вопросам образования)

3. <http://www.prlib.ru> – Президентская библиотека

4. <http://www.rusneb.ru> – Национальная электронная библиотека

5. <http://elibrary.rsl.ru/> – сайт Российской государственной библиотеки (раздел «Электронная библиотека»)

6. <http://elibrary.ru> – научная электронная библиотека «Elibrary»

7. <http://biblioclub.ru> – ЭБС Университетская библиотека

8. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины

Освоение обучающимся учебной дисциплины «Сервисная деятельность» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения учебной дисциплины и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с настоящей рабочей программой учебной дисциплины. Ее может представить преподаватель на вводной лекции или самостоятельно обучающийся использует информацию на официальном Интернет-сайте Института.

Следует обратить внимание на список основной и дополнительной литературы, которая имеется в электронной библиотечной системе Института, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к практическому занятию

При подготовке к практическому занятию следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к практическому занятию заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия.

Работа во время проведения практического занятия включает несколько моментов:

- консультирование студентов преподавателями с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в аудитории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа. Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в

разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

Подготовка к экзамену, зачету. К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить учебную дисциплину в период зачетно-экзаменационной сессии, как правило, приносят не слишком удовлетворительные результаты.

При подготовке к зачету, экзамену обратите внимание на практические задания на основе теоретического материала.

При подготовке к ответу на вопросы зачета, экзамена по теоретической части учебной дисциплины выделите в вопросе главное, существенное (понятия, признаки, классификации и пр.), приведите примеры, иллюстрирующие теоретические положения.

После предложенных указаний у обучающихся должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине.

9. Программное обеспечение информационно-коммуникационных технологий

9.1. Информационные технологии

1. Персональные компьютеры.
2. Доступ в Интернет.
3. Проектор.
4. Система VOTUM.

9.2. Программное обеспечение.

1. LibreOffice Writer
2. LibreOffice Calc
3. LibreOffice Impress

9.3. Информационно-справочные системы.

1. Институтская информационная система РОССИЯ – <http://www.cir.ru/>
2. Гарант.

10. Перечень материально-технического обеспечения, необходимого для реализации программы по учебной дисциплине

1. Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

2. Помещения для самостоятельной работы студентов, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института.

3. Библиотека.

11. Образовательные технологии

При реализации учебной дисциплины «Сервисная деятельность» применяются различные образовательные технологии.

Освоение учебной дисциплины «Сервисная деятельность» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме дискуссии, разбора конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.