

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Кумертауский филиал  
федерального государственного  
бюджетного образовательного учреждения  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»  
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики

**Фонд**  
**оценочных средств**  
по дисциплине «Сервисология»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма  
(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм профиля Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма по дисциплине «Сервисология».

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры  
экономики (КФ)

наименование кафедры

протокол № 1 от "29" августа 2024г.

Заведующий кафедрой  
экономики (КФ)

наименование кафедры

  
подпись

Ахмадиева З.Р.

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры

должность

  
подпись

Ахмадиева З.Р.

расшифровка подписи

**Раздел 1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины**

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5-В-2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира, включая мировые религии, философские и этические учения	<b>Знать:</b> -основы сервисной тематики	<b>Блок А</b> – задания репродуктивного уровня <i>Тестовые задания</i> <i>Вопросы для устного собеседования</i>
		<b>Уметь:</b> -определять мотивы потребителей, в том числе и с позиции межкультурного разнообразия общества	<b>Блок В</b> – задания реконструктивного уровня <i>Практические работы</i>
		<b>Владеть:</b> -системным подходом к созданию клиентоориентированных отношений с учетом межкультурного разнообразия общества	<b>Блок С</b> – задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня <i>Практические работы</i>

**Раздел 2. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания**

**Блок А**

**Блок А - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «знать»**

**Фонд тестовых заданий по дисциплине**, разработанный и утвержденный в соответствии с Положением о Фонде тестовых заданий

Фонд тестовых заданий дисциплины «Сервисология» /сост. З.Р.Ахмадиева - Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024 – 38 с.

**Пример теста, предъявляемого обучающемуся, изучившему все темы дисциплины.**

Тест состоит из заданий с выбором одного варианта ответа из нескольких предложенных. Время на выполнение теста 40 минут.

Выберите один правильный ответ:

1. Отличительными особенностями услуг является

- а) неразрывность производства и потребления услуги
- б) несохраняемость услуг
- в) незабываемость услуг

2. Сервисная деятельность- это...

- а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг
- б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком)
- в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара

3. Услуга обладает следующими качествами:

- а) способность к хранению и транспортировке
- б) неотделимость от своего источника
- в) неизменностью качества

4. Целью сервисной деятельности является:

- а) удовлетворение человеческих потребностей
- б) исследование рынка услуг
- в) производство услуг

5. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- а) бесконтактным
- б) формальным
- в) бесплатным

6. При каком условии человек становится социальным субъектом?

- а) активное взаимодействие с окружающим миром
- б) пассивное взаимодействие с окружающим миром
- в) любое взаимодействие с окружающим миром

7. Что является предметом изучения сервисологии как науки?

- а) массовое обслуживание потребителя
- б) индивидуальное обслуживание потребителя
- в) способы организации обслуживания потребителя

8. Что такое потребность?

- а) компонент внутреннего мира человека, который представляет собой состояние нужды, недостатка в чем-либо и стимулирует деятельность по восполнению этого недостатка
- б) характеристика объектов и процессов внешнего мира, имеющих положительное значение для человека
- в) готовность человека к определённой активности и действиям по отношению к какому-либо объекту

9. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- а) опрос, профессионализм, качество;
- б) услуга, спрос, специалист;
- в) деятельность, потребность и услуга.

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

- а) жилищно-коммунальные услуги;
- б) научно-исследовательские услуги;
- в) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги.

11. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:

- а) материально-преобразовательной деятельности;
- б) познавательной деятельности;
- в) ценностно-ориентационной деятельности

12. В чем заключается несохраняемость услуг:

- а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- в) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

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

- а) индустрия сферы услуг;
- б) инфраструктура сферы услуг;
- в) индустрия сервиса

14. Сфера обслуживания населения – это:

- а) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
- б) деятельность предприятий и организаций, направления на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
- в) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

15. Сервисная деятельность - это:

- а) вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг;
- б) вид деятельности, направленный на создание материальных ценностей;
- в) вид человеческой деятельности, который направлен на осуществление коммуникации между отдельными людьми.

16. Комплекс услуг, связанных со сбытом и эксплуатацией продукции производственно-технического назначения, товаров культурно-бытового назначения, услуг и другой продукции, это:

- а) ассортимент
- б) сервис
- в) прейскурант
- г) обслуживание

17. Полная информация об услуге, время ожидания обслуживания, предоставление покупателю различных вариантов оплаты, надежность качества услуги, послепродажное обслуживание и гарантии, культура обслуживания - есть:

- а) компоненты сервисной деятельности
- б) условия выживания предприятия сервиса
- в) условия труда
- г) этапы обслуживания

18. Совокупность характеристик обслуживания, которые обеспечивают удовлетворение установленных или предполагаемых потребностей потребителей:

- а) эффективность услуг;
- б) качество услуг;
- в) эффективность и качество услуг;
- г) модель качества услуг.

19. При оценке качества сервиса потребитель учитывает:

- а) результат обслуживания;
- б) процесс обслуживания;
- в) как результат, так и процесс обслуживания.

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

- а) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении)
- б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности
- в) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении.

## A1 Вопросы для устного собеседования

### Раздел 1. Сервисология как наука об индивидуализации потребностей

1. Сервисология как наука
2. Сервис как инструмент маркетинга
3. Потребность как центральная категория сервисологии.
4. Типовая классификация видов сервисной деятельности

### Раздел 2. Основные потребности человека

1. Основные понятия теории потребностей.
2. Основные классификации потребностей человека.
3. Материальные потребности.

4. Духовные потребности.
5. Социальные потребности.

### Раздел 3. Потребительское поведение

1. Факторы, определяющие потребности человека.
2. Экономические законы развития потребностей.
3. Психологическая культура сервиса
4. Характеристика основных ценностей человека, определяющих его потребительское поведение.
5. Этапы процесса принятия решения потребителем

### Раздел 4. Сервис как сфера обслуживания

1. Виды и формы сервиса.
2. Эффективный сервис: содержание, условия, контроль.
3. Факторы, влияющие на возрастающее значение сервисного обслуживания
4. Уровень сервиса и его оценка.
5. Услуга как форма общения.
6. Классификация услуг по отраслевой направленности, по целевому назначению, по формам оказания, по способу оплаты.

## Блок В

### Блок В - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «уметь»

Варианты заданий на выполнение практических работ приведены в источнике:

Ахмадиева З.Р. Методические рекомендации по проведению практических занятий по дисциплине «Сервисология»/ З.Р. Ахмадиева; Кумертауский филиал ОГУ – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. –35с.

#### *Пример типовых заданий:*

1. Приведите примеры удовлетворения социальных потребностей в сервисной деятельности. Какие особенности услуг могут быть связаны с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

2. Возьмите за основу одну из классификаций потребностей. Каким образом в практике сервисной деятельности происходит их удовлетворение? Заполните таблицу:

Тип потребности	Выражение в сервисе	Учёт этнокультурных/исторических/религиозных традиций

## Блок С

### Блок С - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «владеть»

Варианты заданий на выполнение практических работ приведены в источнике:

Ахмадиева З.Р. Методические рекомендации по проведению практических занятий по дисциплине «Сервисология»/ З.Р. Ахмадиева; Кумертауский филиал ОГУ – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. –35с.

#### В.0 Типовые задачи

Пример типового задания, выполняемого на практических занятиях

1. Заполните таблицу, распределив наиболее покупаемые товары по возрастным группам потребителей:

Возраст	Группа	Товары (3, 4 примера)
0-5	Маленькие дети	
6-19	Школьники и подростки	
20-34	Молодые люди	
35-49	Люди среднего возраста	
50-64	Люди зрелого возраста	
65 и более	Пожилые люди	

2. Осуществите сравнительный анализ этапов формирования и реализации потребностей в деятельности человека и этапов покупательского поведения. В чем сходство и различия.

3. Нарисуйте посередине пирамиду А.Маслоу. а) справа от нее, указав стрелочками на соответствующий уровень потребностей, распишите, какие конкретные сервисные мероприятия на конкретном (предварительно выбранном вами сервисном предприятии) служат удовлетворению данного уровня потребностей. Список сервисных предприятий (выбрать одно для примера): гостиница, ресторан, мотель, автозаправочная станция, кафе, турагенство и др. б) слева от «Пирамиды» напротив каждого уровня потребностей подпишите, каким образом Вы, как специалист сервиса, сможете узнать о недостаточной удовлетворенности потребностей данного уровня у клиентов Вашего предприятия.

## Блок D

### Блок D - Оценочные средства, используемые в рамках промежуточного контроля знаний, проводимого в форме зачета

#### Вопросы к зачету

1. Сервисология как наука
2. Сервис как инструмент маркетинга.
3. Потребность как центральная категория сервисологии.
4. Типовая классификация видов сервисной деятельности.
5. Основные понятия теории потребностей.

6. Основные классификации потребностей человека.
7. Материальные потребности.
8. Духовные потребности.
9. Социальные потребности.
10. Факторы, определяющие потребности человека.
11. Экономические законы развития потребностей.
12. Психологическая культура сервиса.
13. Характеристика основных ценностей человека, определяющих его потребительское поведение.
14. Этапы процесса принятия решения потребителем.
15. Виды и формы сервиса.
16. Эффективный сервис: содержание, условия, контроль.
17. Факторы, влияющие на возрастающее значение сервисного обслуживания.
18. Уровень сервиса и его оценка.
19. Услуга как форма общения.
20. Классификация услуг по отраслевой направленности, по целевому назначению, по формам оказания, по способу оплаты.

### Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Бинарная шкала	Зачтено			Не зачтено
	отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно

### Оценивание выполнения тестов

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота выполнения тестовых заданий; 2. Своевременность выполнения;	Выполнено 85-100 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос.
Хорошо	3. Правильность ответов на вопросы; 4. Самостоятельность тестирования; 5. и т.д.	Выполнено 70-84 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
Удовлетворительно		Выполнено 50-69 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
Неудовлетворительно		Выполнено 0-49 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях).

### Оценивание ответов устного собеседования

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота изложения	Дан полный, в логической

	<p><i>теоретического материала</i></p> <p><i>2. Правильность и/или аргументированность изложения</i></p> <p><i>3. Самостоятельность ответа</i></p>	<p><i>последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса.</i></p>
<i>Хорошо</i>	<i>4. Культура речи</i>	<p><i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.</i></p>
<i>Удовлетворительно</i>		<p><i>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа</i></p>
<i>Неудовлетворительно</i>		<p><i>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны..</i></p>

### **Оценивание выполнения практических заданий**

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
-------------------------	-------------------	-----------------

<i>4-балльная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Отлично</i>	<i>1. Полнота выполнения практического задания; 2. Своевременность выполнения задания; 3. Последовательность и рациональность выполнения задания;</i>	<i>Задание решено самостоятельно. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логических рассуждениях, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задание решено рациональным способом.</i>
<i>Хорошо</i>	<i>4. Самостоятельность решения; 5. и т.д.</i>	<i>Задание решено с помощью преподавателя. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задание решено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.</i>
<i>Удовлетворительно</i>		<i>Задание решено с подсказками преподавателя. При этом задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задание решено не полностью или в общем виде.</i>
<i>Неудовлетворительно</i>		<i>Задание не решено.</i>

### **Оценивание ответа на зачете**

<i>Бинарная шкала</i>	<i>Показатели</i>	<i>Критерии</i>
<i>Зачтено</i>	<i>Процент правильных ответов составляет 50% и более</i>	<i>за знание фактического материала по дисциплине, владение понятиями системы знаний по дисциплине, личную освоенность знаний, умение объяснять сущность понятий, умение выделять главное в учебном материале, готовность к самостоятельному выбору, решению, умение найти эффективный способ решения проблемной ситуации, умение использовать знания в стандартных и нестандартных ситуациях.</i>
<i>Не зачтено</i>	<i>Процент правильных ответов составляет менее 50%.</i>	<i>не знает значительной части программного материала курса, не знает основных юридических понятий и терминов, принципов применения правовых норм, отсутствуют решения задач, а также не умеет аргументировано отвечать на вопросы; вступать в диалоговое общение.</i>

**Раздел 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.**

**Методические материалы, определяющие процедуру оценивания тестирования**

Тестовые задания составлены по материалу всего курса. Предлагаемое количество вопросов при осуществлении контроля обучающегося - 20. Последовательность выборки вопросов из каждого раздела - случайная. Предел длительности всего контроля - 40 минут.

Тестирование проводится с помощью автоматизированной программы «АИССТ».

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания тестирования.

Тестирование проводится среди обучающихся очной формы обучения в период рубежного контроля. Тестирование проводится с помощью автоматизированной программы «АИИСТ» (ссылка на доступ к системе: <https://aist.osu.ru>).

Каждый вариант тестовых заданий включает 20 вопросов.

«зачтено» - выполнено 50% и более заданий теста;

«не зачтено» - выполнено менее 50% заданий теста

### **Методические материалы, определяющие процедуру оценивания на практических занятиях**

На практическом занятии обучающиеся под руководством преподавателя закрепляется лекционный материал по наиболее важным темам и вопросам дисциплины «Сервисология», развиваются навыки критического мышления в данной области знания, умений работы с учебной и научной литературой, нормативными материалами. Обучающийся должен выполнять упражнения в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты.

При выполнении задания обучающийся может пользоваться справочной литературой, нормативными документами. При проверке задания оцениваются способность обучающегося правильно и логически формулировать вывод по выполненной практической работе, уметь выразить свою точку зрения по данному вопросу, применять полученные в ходе лекций знания. Выполненные задания оцениваются по 4-балльной шкале.

### **Методические материалы, определяющие процедуру оценивания устных ответов на зачете.**

Зачет может быть проведен в устной форме, в форме письменной работы или тестирования. Вопросы на зачет утверждаются на заседании кафедры текущего учебного года и подписываются заведующим кафедрой. Форма проведения зачета, содержание заданий определяется преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

Перечень примерных вопросов, заданий и критерии оценки доводятся до сведения обучающихся в начале изучения дисциплины. Число вопросов, включаемых в задание, должно быть не менее двух и не более пяти, при этом вопросы могут носить как теоретический, так и прикладной характер. На зачет могут выноситься типовые задачи, проработанные в течение семестра на аудиторных занятиях и в процессе самостоятельной работы. Содержание вопросов и задач, включаемых в задание, должно соответствовать учебной программе дисциплины.

Зачет проводится в соответствии с утвержденным расписанием, определяющим время и место его проведения.

При проведении устного зачета обучающийся получает вопросы к зачету. Преподаватель, проводящий зачет имеет право с целью выяснения глубины знаний задавать обучающимся не более 2-3 дополнительных вопросов в рамках тем. Зачет должен быть методически обеспечен (программа курса и критерии оценок, утвержденные на заседании кафедры). Во время зачета обучающийся имеет право пользоваться словарями, таблицами и другой справочной литературой только при наличии соответствующего разрешения кафедры.

При подготовке к устному зачету обучающийся ведет записи на листе подготовки к ответу, который затем сдает преподавателю, проводящему зачет. Лист подготовки к ответу может быть рассмотрен в случае подачи обучающимся апелляции.

Зачет в форме письменной работы выполняется под наблюдением преподавателя.

Зачет в форме тестирования (зачет в письменном виде) включает вопросы и (или) задачи по всему курсу. Продолжительность тестирования должна быть не менее одного, но не более трех академических часов. Продолжительность зачета в форме компьютерного тестирования должна быть не менее одного, но не более двух академических часов.

Проверка письменных работ и тестов осуществляется преподавателем, на последней странице письменной работы и теста ставится дата проверки и подпись преподавателя.

Результаты письменной работы и теста должны быть объявлены в течение 24 часов после завершения зачета. Листы подготовки к устному зачету, письменные работы и результаты тестирования должны храниться на кафедре до окончания срока апелляции.

Неявка на зачет отмечается в зачетно-экзаменационной ведомости словами «не явился» и заверяется подписью преподавателя.

Если во время сдачи или пересдачи зачета со стороны обучающегося допущены нарушения учебной дисциплины (списывание, использование средств мобильной связи, ПК, аудиоплейеров, других технических устройств), нарушения Правил внутреннего распорядка Кумертауского филиала ОГУ, предпринята попытка подлога документов, преподаватель вправе удалить обучающего с зачета с выставлением в ведомости отметки «не зачтено».