

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»**

**Фонд оценочных средств по дисциплине
Сервисная деятельность**

Направление подготовки: *43.03.03 Гостиничное дело*

Направленность (профиль): *Гостиничная деятельность*

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очно-заочная*

Пояснительная записка

В соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации дисциплины «Сервисная деятельность» разработан фонд оценочных средств по данной дисциплине, являющийся неотъемлемой частью учебно-методической ее документации в рамках реализуемой образовательной программы.

Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является – зачет с оценкой.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации:

1. Общая характеристика культуры сервиса.
2. Факторы, оказывающие влияние на восприятие сервиса клиентом.
3. Основные составляющие качественного сервиса
4. Направления повышения культуры сервиса.
5. Культура деловых взаимоотношений на предприятии сервиса.
6. Культура оформления документов.
7. Культура организации делового общения.
8. Основные различия товара и услуги. Пять общих типов услуг.
9. Классификация видов услуг.
10. производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные услуги
11. Материальные и нематериальные услуги.
12. Коммерческие и некоммерческие услуги.
13. Классификация по форме организации: государственные и негосударственные. Чистые и смешанные услуги.
14. Личностные и безличностные услуги, простые и сложные.
15. Услуги турфирмы.
16. Характеристика гостиничного сервиса.
17. Сервисная деятельность службы приема и размещения. Сервисная деятельность службы номерного фонда.
18. Дополнительные услуги в гостинице.
19. Организация питания в системе сервисных услуг
20. Виды ресторанного обслуживания.
21. Организация питания в ресторане.
22. Транспортные услуги и их классификация
23. Сервис в современной рыночной экономике.
24. Инновационное развитие сферы услуг
25. Роль России на рынке услуг

Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости студентов по дисциплине проводится в форме контрольных мероприятий: защиты самостоятельной работы, реферата, подготовки эссе, тестирования, подготовки решения по ситуации по оцениванию фактических результатов обучения студентов.

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных работ и заданий, предусмотренных рабочей программой дисциплины. Студенту, пропустившему практические занятия, необходимо выполнить задания самостоятельно и защитить их выполнение перед преподавателем практических занятий.

Тестовые задания по дисциплине

Название темы учебной дисциплины	Пример теста
Понятие и сущность сервисной деятельности	<p>1. 1. Сервисная деятельность – это:</p> <p>а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;</p> <p>б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);</p> <p>в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.</p> <p>2. Из перечисленного ниже выберите самое полное и точное определение сферы услуг:</p> <p>а) сфера услуг – это третичный сектор экономики любой страны: транспорт, связь, торговля, государственная администрация, образование, здравоохранение, инженерные, консультативные услуги, бытовые услуги населению;</p> <p>б) сфера услуг – масштабная область экономического и социального взаимодействия, где контактируют граждане и коллективы, желающие удовлетворить свои потребности, и организаторы сервиса, направляющие свой труд на удовлетворение этих запросов;</p> <p>в) сфера услуг – масштабный сектор экономики, обладающий разветвленной и сложной структурой с подвижными границами;</p> <p>г) сфера услуг – это совокупность отраслей народного хозяйства, продукция которых выступает в виде услуг</p> <p>3. Какая страна считается пионером в создании индустрии сервиса?</p> <p>а) СССР; г) Франция;</p> <p>б) Великобритания; д) США;</p> <p>в) Германия; е) Япония.</p> <p>4. Целью сервисной деятельности является:</p> <p>а) потребление товаров и услуг;</p> <p>б) исследование рынка услуг;</p> <p>в) удовлетворение человеческих потребностей;</p> <p>г) производство товаров и услуг.</p> <p>5. Выберите наиболее полное определение: сервис – это...</p> <p>а) особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;</p> <p>б) любое мероприятие или выгода, которую одна сторона может предложить другой;</p> <p>в) предпродажное и гарантийное обслуживание.</p>
Услуга как специфический продукт	<p>1. В основе классификации услуг, созданной Шостаком, лежит принцип ...</p> <p>а) материальности и нематериальности;</p> <p>б) легитимности и нелегитимности;</p> <p>в) осязаемости и неосязаемости.</p> <p>2. В основе классификации услуг Ф. Котлера лежит ...</p> <p>а) степень массовости;</p> <p>б) содержание сервисной компоненты в продуктовом предложении;</p> <p>в) степень сложности сервисных операций.</p> <p>3. Документом, разделяющим услуги по различным основаниям, является</p> <p>«Общероссийский _____ услуг населения»:</p> <p>а) перечень;</p> <p>б) классификатор;</p> <p>в) список;</p>

	<p>г) регламент</p> <p>4. К услугам, ориентированным на общество, относят:</p> <p>а) государственные (правительственные) услуги</p> <p>б) услуги по техническому обслуживанию, наладке, настройке и ремонту производственного оборудования и технических систем</p> <p>в) парикмахерские, фотоателье, разнообразные рекреационные услуги и непроизводственные виды бытового обслуживания.</p> <p>5. Услуги, приобретаемые для личного потребления за счет личных средств – это:</p> <p>а) деловые услуги</p> <p>б) институциональные услуги</p> <p>в) потребительские услуги</p>
Мировой рынок услуг	<p>1. Количество видов услуг по ГАТС:</p> <p>А) 200</p> <p>Б) 160</p> <p>В) 100</p> <p>2. По образному выражению Ф. Котлера, любой товар:</p> <p>А) есть услуга, завернутая в упаковку</p> <p>Б) есть услуга в реальном исполнении</p> <p>В) отличается от услуги наличием вещественной формы</p> <p>3. К основным формам услуг относятся:</p> <p>А) Социально-культурные; Производственно-сбытовые; Финансово-страховые</p> <p>Б) факторные и нефакторные</p> <p>В) менеджмент, аудит, инжиниринг, лизинг, франчайзинг</p> <p>4. Классификация по направлению действия услуг:</p> <p>А) потребительские; общественные; продуктные.</p> <p>Б) рыночные; нерыночные</p> <p>В) рекреационные; культурно-просветительские; организационные</p> <p>5. Особенностью государственных услуг является:</p> <p>А) то. Что все они бесплатны</p> <p>Б) то, что выгоды от многих из таких услуг потребляются не тем лицом, которое обратилось за услугой, а совокупностью третьих лиц.</p> <p>В) оказываются только при личном присутствии заявителя</p>
Характеристика туристских услуг.	<p>1. Выделяются следующие типы туризма:</p> <p>А) рекреационный, лечебный и познавательный</p> <p>Б) групповой и индивидуальный</p> <p>В) внутренний, въездной, выездной</p> <p>2. Этнический туризм преследует цель:</p> <p>А) посещения туристами мест своего рождения, проживания родственников и близких</p> <p>Б) посещение экологически чистых природных территорий</p> <p>В) посещение туристами сельской местности, отдых и оздоровление в экологически чистых районах</p> <p>3. Транспортное обеспечение туризма включает в себя:</p> <p>А) туристские перевозки</p> <p>Б) туристские перевозки, трансфер, обслуживание программных мероприятий, связанных с осуществлением тура</p> <p>В) обслуживание программных мероприятий, связанных с осуществлением тура</p> <p>4. Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий на основании лицензии деятельность по формированию, продвижению и реализации туристских услуг-</p>

	<p>определение</p> <p>А) турагента</p> <p>Б) туроператора</p> <p>В) любой турфирмы</p> <p>5. Услуги гостиничных предприятий подразделяют на :</p> <p>А) проживание и питание</p> <p>Б) контактные и бесконтактные</p> <p>В) основные и дополнительные</p>
Основы гостиничного сервиса	<p>1. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?</p> <p>а) резервирование столиков;</p> <p>б) услуга гардероба;</p> <p>в) вызов такси;</p> <p>г) кондиционирование воздуха;</p> <p>д) услуги туалетной комнаты.</p> <p>2. Контактной зоной может считаться:</p> <p>а. Стойка администратора в гостинице</p> <p>б. Цех по ремонту оборудования</p> <p>с. Строительная площадка</p> <p>3 Служба приема и размещения в гостинице так же носит название:</p> <p>а) back of the house</p> <p>б) Room servise.</p> <p>с) Front office Торговая площадка интернет-магазина</p> <p>4. Гостиничная услуга – это:</p> <p>А) номенклатурная позиция, составная часть товарной продукции гостиничного предприятия, могущая быть предметом отдельного заказа</p> <p>Б) способ обслуживания</p> <p>В) гостиничный тариф</p> <p>5. Стандарт гостиничного обслуживания это:</p> <p>а) общее количество номеров (мест) средства размещения</p> <p>б) комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания гостей</p> <p>в) документ, подтверждающий предварительную оплату номера</p>
Услуги транспортных предприятий и предприятий питания	<p>1. Основными услугами в гостиничном бизнесе являются:</p> <p>а) услуги питания;</p> <p>б) бронирование номеров;</p> <p>в) прием и размещение;</p> <p>г) экскурсионное обслуживание;</p> <p>д) трансфер.</p> <p>2. Услуги по регистрации транспортных средств являются:</p> <p>а. Государственными</p> <p>б. Идеальными</p> <p>с. Смешанными</p> <p>д. Чистыми</p> <p>3. Обязательным ли является наличие на борту автобуса, перевозящего туристов, работающего тахографа (прибора, контролирующего пробег, состояние водителя, запись скорости движения и т. д.) :</p> <p>а) Да</p> <p>б) нет</p> <p>4. Кейтеринг- это:</p> <p>а) обычный, наиболее распространенный ресторан</p> <p>б) выездное ресторанное обслуживание</p> <p>в) верхняя скатерть</p> <p>г) прием, на котором гости едят и пьют стоя</p> <p>5. Указать вид сервиса, когда пища раскладывается на тарелки на кухне, официанты разносят и расставляют тарелки гостям:</p> <p>а) английский сервис</p>

	б) французский сервис (silvre service) в) американский сервис (plate service) г) русский сервис
--	--

Темы рефератов

Название темы учебной дисциплины	Пример тем рефератов
Понятие и сущность сервисной деятельности	1. Понятие об услуге и сервисной деятельности. 2. Сфера услуг в общественном разделении труда. 3. Функции сферы услуг. 4. Понятие "услуга". 5. Особенности рынка услуг.
Услуга как специфический продукт	1. Специфические характеристики социальных услуг. 2. Отрасли сферы услуг. 3. Классификация сервисных услуг. 4. Сфера услуг и формирование постиндустриального общества. 5. Факторы развития сферы услуг.
Мировой рынок услуг	1. Место России на международном рынке транспортных услуг. 2. Международная торговля услугами, ее особенности и тенденции развития. 3. ТНК и их роль на международном рынке услуг..
Характеристика туристских услуг.	1. Роль турагентской и туроператорской

	<p>деятельности на рынке туристских услуг 2. Туристский рынок и его особенности Индустрия туризма. 3.Пять составляющих туристского сектора</p>
Основы гостиничного сервиса	<p>1. Роль гостиничных услуг в туризме 2.Гостиничные цепи и корпорации 3. .Международный туризм: виды и экономическая сущность</p>
Услуги транспортных предприятий и предприятий питания	<p>1.Транспортные услуги и их классификация. 2. Сервисные услуги, предоставляемые воздушным транспортом. 3. Сервисные услуги, предоставляемые железнодорожным транспортом. 4. Сервисные услуги, предоставляемые автомобильным транспортом. 5. Виды ресторанного обслуживания. 6. Организация питания в ресторане.</p>

Ситуации для анализа

Название темы учебной дисциплины	Пример ситуаций для анализа
Понятие и сущность сервисной деятельности	<p>Назовите основные социальные предпосылки возникновения сервисной сферы. Проанализируйте развития сферы сервиса</p>
Услуга как специфический продукт	<p>Каждому обучающемуся предлагается проанализировать свой обычный день, неделю. Свои поездки, покупки, развлечения. Результаты записываются на листок, разделенный на 2 части. В первой части листка- услуги, которыми пользовался обучающийся за установленный</p>

	срок, во второй части- приобретенные товары. Затем предлагается сравнить, в какой части листка больше пунктов. Таким образом, наглядно демонстрируется значимость услуг в нашей жизни.
Мировой рынок услуг	Проанализируйте. Какое место занимает РФ на мировом рынке услуг. В каких отраслях у нас лидирующие позиции, а в каких аутсайдерские. Почему?
Характеристика туристских услуг.	1.Группа туристов из Китая оформила заказ на проведение экскурсии «Исторические достопримечательности города Москвы». Что Вы можете предложить в качестве экскурсионных объектов как экскурсовод турфирмы? 2.В туристической группе несколько туристов постоянно опаздывают на экскурсионный автобус. Каковы варианты разрешения этой конфликтной ситуации?
Основы гостиничного сервиса	Подумайте, какие услуги средств размещения для вас наиболее значимы и почему.
Услуги транспортных предприятий и предприятий питания	Вам необходимо доставить груз из Новосибирска в Норвегию. Предложите возможные варианты.

Критерии оценивания результатов обучения по дисциплине:

Знания, умения и навыки обучающихся при промежуточном контроле в форме зачета с оценкой определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

1. «Отлично» — обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, 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.

2. «Хорошо» — обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий.

3. «Удовлетворительно» — обучающийся усвоил только 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.

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