

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.07.2026 14:19:21
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c5ce/bb8a25c0babb55e0e38

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**КОМПЛЕКТ
ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ОЦЕНКИ
СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.О.12 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль): Ивент-менеджмент и продюсирование
Квалификация выпускника: бакалавр

Процесс изучения дисциплины «Сервисная деятельность» направлен на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенций выпускника	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Знает методики сбора, обработки и обобщения информации, методики системного подхода для решения поставленных задач
	УК-1.2. Умеет анализировать и систематизировать разнородные данные, осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности
	УК-1.3. Владеет методами научного сбора, обработки и обобщения информации, практической работы с информационными источниками; методами системного подхода для решения поставленных задач
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия
	УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды
	УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий
	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством
	ОПК-3.3. Организует оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

2 семестр

Компетенция: УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-1.1. Знает методики сбора, обработки и обобщения информации, методики системного подхода для решения поставленных задач

1. Какой из перечисленных методов относится к методикам сбора первичной информации о потребителе в сервисной деятельности?

а) Контент-анализ отзывов на сторонних сайтах.

б) Анкетирование посетителей предприятия.

в) Изучение статистики продаж за прошлый квартал.

2. Системный подход в сервисной деятельности предполагает:

а) Выделение и изучение ключевых взаимосвязанных элементов сервисной системы (персонал, процессы, клиенты, инфраструктура).

б) Рассмотрение предприятия сервиса как набора независимых отделов (логистика, продажи, поддержка).

в) Фокусировку исключительно на технической стороне оказания услуги.

3. Установите соответствие между методом сбора информации и его основной характеристикой:

<i>Метод сбора информации</i>	<i>Характеристика</i>
1. Наблюдение	А) Целенаправленный сбор данных через прямое взаимодействие по заранее подготовленному сценарию.
2. Фокус-группа	Б) Пассивная фиксация поведения потребителей в естественной или смоделированной среде.
3. Глубинное интервью	В) Групповая дискуссия под руководством модератора для выявления мнений, отношений.
4. Опрос (анкетирование)	Г) Индивидуальная беседа для раскрытия глубинных мотивов и причин поведения. Д) Массовый сбор стандартизированных данных для количественного анализа.

Ответ: 1-Б; 2-В; 3-Г; 4-Д

УК-1.2. Умеет анализировать и систематизировать разнородные данные, осуществлять критический анализ и синтез информации, полученной из разных источников, оценивать эффективность процедур анализа проблем и принятия решений в профессиональной деятельности

4. Критический анализ отзыва клиента «Все было ужасно, я больше сюда не приду» должен включать:

а) Немедленное увольнение сотрудника, который обслуживал клиента.

б) Признание отзыва необъективным и его игнорирование.

в) Попытку выявить конкретные факты (что, когда, кто), проверить данные по другим каналам (чек, запись камер), оценить типичность ситуации.

5. Для оценки эффективности процедуры обработки жалоб менеджеру следует систематизировать данные из:

а) Только журнала устных жалоб.

б) Отзывов из книги жалоб и предложений, обращений в кол-центр, записей в CRM, соцсетей и агрегаторов.

в) Исключительно официальных писем от контролирующих органов.

6. Опишите последовательность действий (алгоритм) для системного анализа проблемы «Рост числа жалоб на длительное ожидание обслуживания в ресторане быстрого питания». Что необходимо проанализировать и какие данные собрать?

Ответ: 1. Определение масштаба. 2. Сбор данных. 3. Систематизация. 4. Критический анализ. 5. Выводы и решения.

УК-1.3. Владеет методами научного сбора, обработки и обобщения информации, практической работы с информационными источниками; методами системного подхода для решения поставленных задач

7. Ключевая особенность сервисной деятельности как вида экономической деятельности – это:

а) Производство материального продукта.

б) Создание, предоставление и потребление услуги, удовлетворяющей потребность клиента, одновременно.

в) Хранение и перепродажа товаров.

8. Какая тенденция является доминирующей в современном развитии сервисной деятельности?

а) Персонализация услуг, переход от простого исполнения к созданию клиентского опыта

б) Сокращение контакта с потребителем за счет полной автоматизации..

в) Унификация и полный отказ от индивидуального подхода.

9. Какой исторический фактор в наибольшей степени способствовал массовому развитию сферы услуг в XX веке?

а) Промышленная революция (XIX в.).

б) Преобладание аграрного сектора экономики.

в) Рост доходов населения, урбанизация и технологический прогресс.

10. «Контактная зона» («линия видимости») в модели сервисной системы – это:

а) Все процессы и точки взаимодействия, которые видит и в которых участвует клиент.

б) Складские помещения предприятия.

в) Кабинет генерального директора.

11. Установите соответствие между понятием из дисциплины и его определением:

Понятие

Определение

1. Сервисология	А) Неосознанное действие или выгода, которую одна сторона предлагает другой.
2. Услуга	Б) Наука о сервисе, изучающая закономерности и принципы сервисной деятельности.
3. Сервисная система	В) Все физические и цифровые артефакты, которые окружают клиента во время услуги.
4. Сервисный скейпинг	Г) Взаимосвязанный комплекс ресурсов (люди, технологии, процессы), создающий ценность для потребителя. Д) Стратегия проектирования и управления впечатлениями клиента на всех этапах взаимодействия.

Ответ: 1-Б; 2-А; 3-Г; 4-Д

Компетенция: УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия

12. К какому типу команды в сервисной деятельности чаще всего относится проектная группа, создаваемая для разработки и запуска новой услуги?

а) Операционная (исполнительная) команда.

б) Проектная (целевая) команда.

в) Функциональная (управленческая) команда.

13. Какой из факторов является ключевым для формирования эффективной команды в контактной зоне?

а) Идентичность личных целей каждого сотрудника.

б) Жесткая иерархия и субординация.

в) Наличие единой цели, ориентированной на удовлетворенность потребителя.

14. Основным способ социального взаимодействия, используемый для разрешения конфликта между сотрудниками сервисного предприятия, — это:

а) Компромисс или сотрудничество.

б) Избегание.

в) Конкуренция.

15. Установите соответствие между типичной ролью в команде сервисного предприятия и её описанием:

<i>Роль в команде</i>	<i>Описание</i>
1. Координатор (Председатель) идеи нестандартных	а) Творческий человек, генерирующий новые для улучшения сервиса и решения проблем.
2. Генератор идей	б) Общительный сотрудник, налаживающий позитивный контакт как с клиентами, так и команды, снимающий напряженность.
3. Реализатор (Исполнитель) внутри достижения регламентов.	в) Человек, организующий работу команды, распределяющий задачи, следящий за целями и соблюдением
4. «Душа команды»	г) Дисциплинированный и надежный сотрудник, который превращает идеи и планы в конкретные действия и четко выполняет поставленные задачи.

Ответ: 1 - в) 2 - а) 3 - г) 4 - б)

УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды

16. Сотрудник контактной зоны, заметив, что коллега допустил ошибку в общении с клиентом, после ухода клиента корректно указал на это и предложил решение. Какой этический принцип был проявлен?

а) Невмешательство.

б) Уважение к коллеге и стремление к общему качеству сервиса.

в) Принцип доминирования.

17. При принятии решения в пользу клиента, которое может привести к небольшим финансовым потерям компании, но сохранит его лояльность, сотрудник руководствуется:

а) Этическим принципом приоритета долгосрочных отношений

б) Принципом минимизации затрат.

в) Строгим следованием должностной инструкции без исключений.

18. Какой метод социального взаимодействия наиболее эффективен для быстрого принятия согласованного решения в команде при стандартной рабочей ситуации?

а) Мозговой штурм.

б) Консенсус на основе стандартов обслуживания.

в) Делегирование решения руководителю.

УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем

19. Что из перечисленного НЕ является примером «момента истины» во взаимодействии с потребителем?

а) Оформление финансовой отчетности в бухгалтерии.

б) Первое приветствие клиента на входе.

в) Качество уборки в клиентском санузле.

20. Восприятие сервиса потребителем формируется в основном на основе:

а) Заявленных в рекламе технических характеристик услуги.

б) Внутренних инструкций компании для сотрудников.

в) Собственных субъективных ожиданий и реальных впечатлений от процесса обслуживания.

21. В команде сервисного предприятия сотрудник, который следит за сроками, графиками и напоминает о процедурах, чаще всего выполняет роль:

а) Генератора идей.

б) Координатора/Реализатора.

в) Исследователя ресурсов.

22. Какой метод самооценки наиболее подходит для анализа своих действий после сложного взаимодействия с потребителем?

а) Метод «Стоп-кадр» (мысленное воспроизведение ситуации и анализ ключевых моментов).

б) SWOT-анализ проекта.

в) Делфи-метод.

23. Контактная зона предприятия сервиса — это:

а) Только место непосредственной продажи услуги.

б) Все точки и моменты взаимодействия между потребителем и компанией (физические, дистанционные).

в) Складские и административные помещения.

24. Установите соответствие между элементом сервисного процесса и стадией, к которой он преимущественно относится:

<i>Элемент процесса</i>	<i>Стадия сервисного процесса</i>
1. Размещение отзыва на сайте	а) Предварительная (до оказания услуги)
2. Заключение договора	б) Основная (оказание услуги)
3. Непосредственное выполнение услуги (ремонт, консультация)	в) Заключительная (после оказания услуги)
4. Оплата счета	г) Может относиться как к основной, так и к заключительной стадии в зависимости от типа услуги.

Ответ: 1 - в) 2 - а) 3 - б) 4 - г)

Компетенция: ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий

25. Какой термин наиболее точно отражает ключевую характеристику услуги как результата сервисной деятельности, выражающуюся в невозможности ее хранения и складирования?

а) Неосвязаемость

б) Несохраняемость

в) Неотделимость от источника

26. В каком регистре профессиональной коммуникации на иностранном языке наиболее уместно использование терминов «service blueprint», «customer journey map»?

а) Официально-деловой (документация, стандарты)

б) Научно-технический (исследования, статьи)

в) Профессионально-разговорный (взаимодействие в команде, обсуждение проектов)

27. Декомпозиция сервисного процесса (например, составление карты обслуживания) направлена в первую очередь на:

а) Увеличение штата сотрудников

б) Выявление «узких мест» и точек контакта с клиентом

в) Снижение затрат на рекламу

28. К вспомогательным (back office) процессам в ресторанном сервисе НЕ относится:

а) Взаимодействие официанта с гостем

б) Учет и закупка продуктов

в) Обучение нового повара

ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами; обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством

29. Взаимосвязь языковых уровней в сервисной деятельности проявляется в том, что нарушение норм на уровне **лексики** (использование жаргонизмов) напрямую влияет на:

а) Скорость обработки заявки в CRM-системе

б) Уровень коммуникативной эффективности (взаимопонимание и имидж компании)

в) Соблюдение **графического** оформления документов

30. Стандарт, требующий от инженера «проявлять доброжелательность», является примером проблемы:

а) Избыточной детализации

б) Измеримости и контролируемости

в) Соответствия законодательству

31. Установите соответствие между подсистемой стандартизации в сервисе и ее конкретным проявлением (языковым/процессуальным):

*Подсистема
стандартизации*

Конкретное проявление

1. Стандарты
качества услуги

А) Сотрудник произносит установленную фразу при ответе на звонок: «Добрый день, компания «Сервис+», менеджер Анна, чем могу помочь?»

2. Стандарты
коммуникации

Б) Время ожидания ответа оператора call-центра не должно превышать 30 секунд.

3. Стандарты
внешнего вида

В) Технический специалист обязан надеть бахилы при входе в квартиру клиента.

4. Стандарты
процессов

Г) Устранение неисправности бытовой техники выполняется в соответствии с пошаговой технологической картой.

*Подсистема
стандартизации*

Конкретное проявление

Д) Точность диагностики неисправности должна составлять не менее 98%.

Ответ: 1 – Д 2 - А 3 - В 4 - Г

ОПК-3.3 Организует оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

32. Критический инцидент сервиса — это:

а) Любая жалоба клиента.

б) Событие во взаимодействии с потребителем, которое оставляет у него неизгладимое (позитивное или негативное) впечатление о компании.

в) Поломка оборудования в присутствии клиента.

33. Технология обслуживания — это:

а) Перечень используемого в сервисе оборудования.

б) Личное искусство и харизма сотрудника.

в) Строго регламентированная последовательность операций, обеспечивающих оказание услуги.

34. Стадия сервисного процесса «Предварительная» включает:

а) Информирование потребителя, оформление заказа, заключение договора.

б) Непосредственное выполнение услуги.

в) Оценку качества услуги клиентом.

35. Какой из перечисленных документов является формой прямого нормативного установления стандартов деятельности для предприятий сервиса?

а) Корпоративный гимн компании

б) Миссия и видение компании

в) ГОСТ Р «Услуги населению. Требования к качеству обслуживания»

36. При формировании внутренних стандартов обслуживания, учитывающих социокультурные параметры коммуникации, для отеля в стране с преимущественно мусульманским населением важно предписать:

а) Наличие в номере Корана и указателя направления на Мекку

б) Обязательное музыкальное сопровождение в холле

в) Порцию свинины в качестве приветственного амени