Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Костровец Лариса Борисовна
Должность: директор
Дата подписания: 10.11.2026 00:00:05
Уникальный программный ключ:
6882606104c36dbde41c4ab93a65382136a292d6

Приложение 4

к образовательной программе

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.02.05 Основы сервисной деятельности
(индекс, наименование дисциплины в соответствии с учебным планом)

38.03.02 Менеджмент
(код, наименование направления подготовки)

Менеджмент непроизводственной сферы
(наименование образовательной программы)

Очно - заочная форма обучения
(форма обучения)

Год набора - 2026

Донецк

Автор(ы)-составитель(и) РПД:

Докторова Надежда Петровна, канд. гос. упр, доцент кафедры менеджмента непроизводственной сферы

Заведующий кафедрой:

Тарасова Елена Владимировна, канд. экон. наук, доцент, заведующий кафедрой менеджмента непроизводственной сферы

Рабочая программа дисциплины Б1.О.02.05 Основы сервисной деятельности Основы сервисной деятельности одобрена на заседании кафедры менеджмента непроизводственной сферы Донецкого филиала РАНХиГС

протокол № 11 от «18» марта 2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание и структура дисциплины
4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания
5. Формы аттестации и типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам
6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине
7. Методические материалы по освоению дисциплины
8.Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Дисциплина Б1.О.02.05 Основы сервисной деятельности обеспечивает формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций:

ОТФ/ТФ и реквизиты ПС *(при наличии)*	**Код компетенции**	**Наименование компетенции**	**Код индикатора достижения компетенций**	**Наименование индикатора достижения компетенций**	**Образовательный результат**
-	ОПК-1.	Способен решать профессиональные задачи на основе знаний (на промежуточном уровне) экономической, организационной и управленческой теории	ОПК-1.2.	Демонстрирует корректную постановку профессиональных задач, используя категориальный аппарат экономической, организационной и управленческой теорий	ОПК-1.2. З-6 **Знает** требования к корректной постановке профессиональных задач в сервисной деятельности (цель, объект обслуживания, стандарты качества, ограничения); содержание категориального аппарата экономической, организационной и управленческой теорий в контексте сервиса ОПК-1.2. У-6 **Умеет** корректно формулировать профессиональные задачи в сфере сервиса, используя понятийный аппарат экономической, организационной и управленческой теорий; выделять в задаче цель обслуживания, условия оказания услуги, критерии качества сервиса и ожидаемые результаты

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины:

4,00 з.е., 144 ак.час

Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий: 44 ак. час на контактную работу с преподавателем, из них 16 ак.час на лекции и 28 ак.час на практические занятия. 58 ак. час, на самостоятельную работу.

Б1.О.02.05 Основы сервисной деятельности реализуется на 2-ом курсе в 3-м семестре после изучения дисциплин:

-Общий менеджмент

-Методы сбора и анализа управленческой информации

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

3.1. Структура дисциплины (модуля)

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и (или) разделов	ВСЕГО	Объем дисциплины, ак.час											Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
			Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий									Самостоятельная работа		
			Период теоретического обучения						Период промежуточной аттестации (сессия)					
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа		ИК	КСР	КЭ	Кат тэк	Контроль	СРкр	СРэк	СР
			Л	ВЛ	ЛР	ПЗ								
РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ														
Тема 1.1..	Сущность и содержание сервисной деятельности	8	2	0	0	2	0	0	0	0		0	0	4	Тестирование, Контрольное задание

Тема 1.2.	Услуга как экономическая категория: свойства и классификация	8	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Тестирование, Контрольное задание
Тема 1.3.	Роль сферы услуг в современной экономике	6	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	4	Тестирование, Контрольное задание
Тема 1.4.	История развития и эволюция сервисной деятельности	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	Тестирование, Контрольное задание
РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ														
Тема 2.1.	Организация сервисной деятельности на предприятии	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное задание
Тема 2.2.	Процесс оказания услуги: структура и этапы	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное задание
Тема 2.3.	Технологии обслуживания	5	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное

	клиентов													задание
Тема 2.4..	Стандартизация и регламентация сервисной деятельности	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное задание
Тема 2.5.	Цифровизация и инновации в сфере услуг	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное задание
РАЗДЕЛ 3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ														
Тема 3.1.	Качество услуг и методы его оценки	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное задание
Тема 3.2.	Управление качеством сервисной деятельности	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное задание
Тема 3.3.	Поведение потребителей в сфере услуг	5	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное задание
Тема 3.4.	Коммуникации и культура обслуживания клиентов	5	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное задание
Тема 3.5.	Управление конфликтами и жалобами	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное задание

	клиентов													
РАЗДЕЛ 4. УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ И РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА														
Тема 4.1..	Управление сервисным предприятием	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное задание
Тема 4.2.	Маркетинг услуг	7	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное задание
Тема 4.3.	Экономическая эффективность сервисной деятельности	5	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное задание
Тема 4.4.	Персонал в сфере услуг: управление и мотивация	5	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	Тестирование, Контрольное задание
Промежуточная аттестация		42	0	0	0	0	0	0	2	13	9	18	0	Экзамен
Итого		144	16	0	0	28	0	0	2	13	9	18	58	

Используемые сокращения:

Л - лекции - занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации обучающимся педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях,).

ВЛ - видео лекции.

ЛР - лабораторные работы.

ПЗ - практические занятия (за исключением лабораторных работ).

ИК - индивидуальные консультации.

КСР - контроль самостоятельной работы

КЭ - консультации перед экзаменом

Каттэк - контактная работа на аттестацию в период экзаменационных сессий
СРкр - самостоятельная работа на подготовку курсовой работы/ курсового проекта.
СРэк - самостоятельная работа на подготовку к экзамену.
СР - самостоятельная работа в семестре на подготовку к учебным занятиям.

3.2. Содержание дисциплины

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1.1. Сущность и содержание сервисной деятельности ОПК-1.2

Рассматриваются теоретические подходы к определению сервисной деятельности, её место в системе общественного производства и экономики в целом. Анализируются основные характеристики сервиса, его отличия от материального производства, а также функции, выполняемые в процессе удовлетворения потребностей потребителей.

Тема 1.2. Услуга как экономическая категория: свойства и классификация ОПК-1.2

Изучается понятие услуги как специфического продукта труда, раскрываются её ключевые свойства (неосязаемость, несохраняемость, неотделимость от источника и вариативность качества). Рассматриваются основные подходы к классификации услуг по различным критериям (сфера деятельности, степень участия потребителя, уровень стандартизации и др.).

Тема 1.3. Роль сферы услуг в современной экономике ОПК-1.2

Анализируется значение сферы услуг в структуре национальной и мировой экономики, её вклад в ВВП, занятость и социальное развитие. Рассматриваются тенденции роста сервисного сектора, влияние глобализации и цифровизации на его развитие.

Тема 1.4. История развития и эволюция сервисной деятельности ОПК-1.2

Освещаются этапы становления и развития сервисной деятельности от традиционных форм обслуживания до современных сервисных моделей. Рассматриваются изменения в характере услуг под влиянием научно-технического прогресса и трансформации потребительских предпочтений.

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 2.1. Организация сервисной деятельности на предприятии ОПК-1.2

Изучаются организационные формы и структуры сервисных предприятий, принципы построения процессов обслуживания. Рассматриваются функции подразделений, распределение ответственности, а также особенности управления сервисными операциями.

Тема 2.2. Процесс оказания услуги: структура и этапы ОПК-1.2

Анализируется жизненный цикл услуги и основные этапы взаимодействия с клиентом: от выявления потребности до постсервисного сопровождения. Рассматриваются модели сервисных процессов и их оптимизация.

Тема 2.3. Технологии обслуживания клиентов ОПК-1.2

Рассматриваются современные методы и технологии взаимодействия с клиентами, включая персонализированное обслуживание, омниканальные коммуникации и использование цифровых инструментов. Анализируются факторы, влияющие на эффективность обслуживания.

Тема 2.4. Стандартизация и регламентация сервисной деятельности ОПК-1.2

Изучаются нормативные документы и стандарты, регулирующие процессы оказания услуг. Рассматриваются вопросы разработки стандартов обслуживания, их внедрения и контроля исполнения.

Тема 2.5. Цифровизация и инновации в сфере услуг ОПК-1.2

Анализируются современные цифровые решения в сервисной деятельности (CRM-системы, онлайн-платформы, автоматизация процессов). Рассматривается влияние инноваций на качество услуг и конкурентоспособность предприятий.

РАЗДЕЛ 3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Тема 3.1. Качество услуг и методы его оценки ОПК-2.1

Рассматривается понятие качества услуг и его специфика в сравнении с качеством товаров. Изучаются методы оценки качества, включая опросы клиентов, индексы удовлетворенности и модели (например, SERVQUAL).

Тема 3.2. Управление качеством сервисной деятельности ОПК-2.1

Анализируются системы управления качеством в сфере услуг, включая международные стандарты и подходы к непрерывному улучшению. Рассматриваются инструменты контроля и повышения качества.

Тема 3.3. Поведение потребителей в сфере услуг ОПК-2.1

Изучаются факторы, влияющие на выбор и восприятие услуг потребителями. Рассматриваются модели потребительского поведения, ожидания клиентов и особенности принятия решений в сфере услуг.

Тема 3.4. Коммуникации и культура обслуживания клиентов

ОПК-2.1

Рассматриваются принципы эффективного общения с клиентами, стандарты деловой коммуникации и этика обслуживания. Анализируется роль корпоративной культуры в формировании клиентского опыта.

Тема 3.5. Управление конфликтами и жалобами клиентов ОПК-2.1

Изучаются причины возникновения конфликтов в процессе обслуживания и методы их предотвращения. Рассматриваются технологии работы с жалобами, способы восстановления лояльности клиентов.

РАЗДЕЛ 4. УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ И РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА

Тема 4.1. Управление сервисным предприятием ОПК-2.1

Рассматриваются принципы и функции управления в сфере услуг, включая планирование, организацию, мотивацию и контроль. Анализируются особенности управления сервисными организациями.

Тема 4.2. Маркетинг услуг ОПК-2.1

Изучаются особенности маркетинга в сфере услуг, включая концепцию 7P, формирование ценности для клиента и продвижение услуг. Рассматриваются инструменты привлечения и удержания клиентов.

Тема 4.3. Экономическая эффективность сервисной деятельности ОПК-2.1

Анализируются показатели эффективности работы сервисных предприятий, методы оценки затрат и результатов. Рассматриваются подходы к повышению рентабельности и оптимизации ресурсов.

Тема 4.4. Персонал в сфере услуг: управление и мотивация ОПК-2.1

Изучаются особенности управления персоналом в сервисной деятельности, требования к компетенциям сотрудников и методы их развития. Рассматриваются системы мотивации и стимулирования труда.

4. Типы оценочных материалов, показатели и критерии оценивания

4.1. Оценочные материалы по дисциплине Б1.О.02.05 Основы сервисной деятельности входят в состав оценочных материалов по образовательной программе. Совокупность оценочных материалов по всем дисциплинам (модулям) образовательной программы составляют фонд оценочных средств (далее - ФОС). ФОС используется при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с целью оценивания достижения обучающимися планируемых результатов обучения.

4.2. ФОС разработан как комплекс проверочных заданий различного типа и уровня сложности, включает критерии и шкалы оценивания, а также «ключи» правильных ответов. ФОС формируется как отдельный документ и хранится в электронном виде, доступ к ФОС предоставлен ограниченному кругу лиц.

4.3. Для самостоятельной работы обучающихся при подготовке к текущему контролю успеваемости и промежуточной аттестации в рабочих программах дисциплин размещены типовые проверочные задания, которые можно условно разделить на задания закрытого, комбинированного и открытого типов.

Задания закрытого типа - это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных.

Задания комбинированного типа - это тестовые задания, в которых каждый вопрос сопровождается готовыми вариантами ответов, из которых необходимо выбрать один или несколько правильных и обосновать свой выбор.

Задания открытого типа - это задания, в которых на каждый вопрос должен быть предложен развернутый обоснованный ответ.

В зависимости от типа задания рекомендованы определенная последовательность выполнения и система оценивания выполнения заданий.

4.4. Типы заданий, сценарии выполнения, критерии оценивания

ТИП ЗАДАНИЯ	ИНСТРУКЦИЯ	СЦЕНАРИИ ВЫПОЛНЕНИЯ	КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ
Задание закрытого типа с выбором одного правильного ответа из нескольких вариантов предложенных	Прочитайте текст, выберите правильный ответ	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа (например, 3 или В).	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 - вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 - утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4).	Ответ считается верным, если правильно указаны цифры или буквы
Задание закрытого типа с выбором нескольких	Прочитайте текст, выберите правильные ответы	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.	Ответ считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из

правильных ответов из нескольких вариантов предложенных		2. Внимательно прочитать предложенные вариант-ты ответа. 3. Выбрать несколько правильных ответов. 4. Записать только номера (или буквы) выбранного варианта ответа (например, 1 4 или А Г).	одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)
Задание закрытого типа на установление последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности (например, БВА или 135).	Ответ считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр
Задание комбинированного типа с выбором одного правильного ответа из предложенных и обоснованием выбора	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа	1.Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один верный ответ. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа.	Ответ считается верным, если правильно указана цифра или буква и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа

		5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа (например, 4 текст обоснования).	
Задание открытого типа с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ	1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2.Продумать логику и полноту ответа. 3.Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4.В случае расчетной задачи, записать решение и ответ	Ответ считается верным: 1. Отсутствие фактических ошибок. 2. Раскрытие объема используемых понятий (полнота ответа). 3.Обоснованность ответа (наличие аргументов). 4. Логическая последовательность излагаемого материала.

4.5. Общая шкала оценивания результатов текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся с применением БРС Донецкого филиала РАНХиГС.

Итоговая балльная оценка	**Традиционная система**	**Бинарная система**	**ECTS**	
			Для традиционной системы	**Для бинарной системы**
90-100	Отлично	Зачтено	A	P/ Passed
80-89	Хорошо		B	P/ Passed
75-79			C	P/ Passed
70-74	Удовлетворительно		B	P/ Passed
60-69			E	P/ Passed
0-59	Неудовлетворительно	Не зачтено	F	F/Failed

Соотношение баллов за текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию, а также повторную промежуточную аттестацию:

Максимальная сумма баллов за текущий контроль успеваемости	Максимальная сумма баллов за промежуточную аттестацию	Максимальная итоговая балльная оценка	Максимальная сумма баллов за повторную промежуточную аттестацию
100 баллов	100 баллов	100 баллов	100 баллов

5. Формы аттестации, типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся, критерии и шкалы оценивания по контрольным точкам

5.1. В ходе реализации дисциплины Б1.О.02.05 Основы сервисной деятельности используются следующие формы текущего контроля успеваемости обучающихся (в том числе, задания к контрольным точкам): доклад, опрос, тестирование, контрольное задание.

Система оценивания знаний по видам учебной деятельности

Критерии оценивания тестовых заданий:

Балы	Описание критерия	
2	Свыше 70% правильных	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.

	ответов.	
1	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

Критерии оценивания контрольных заданий:

Балы	Описание критерия
3-2	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
1	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
0	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

5.2. Типовые оценочные материалы для текущего контроля успеваемости обучающихся (вне контрольных точек):

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1.1. Сущность и содержание сервисной деятельности

Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что понимается под сервисной деятельностью?

а) производство материальных благ;

б) деятельность по оказанию услуг, направленная на удовлетворение потребностей клиента;

в) исключительно торговая деятельность;

г) финансовые операции предприятия.

Что является основным результатом сервисной деятельности?
а) товар;
б) услуга;
в) прибыль;
г) сырьё.

Какой признак наиболее характерен для сервисной деятельности?
а) возможность хранения результата;
б) нематериальный характер результата;
в) независимость от потребителя;
г) стандартизированное производство.

Что выступает объектом сервисной деятельности?
а) оборудование;
б) потребности клиента;
в) производственные ресурсы;
г) финансовые активы.

Какая функция характерна для сервисной деятельности?
а) производственная;
б) удовлетворение индивидуальных потребностей;
в) добывающая;
г) экспортная.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие характеристики относятся к сервисной деятельности?
а) неосязаемость результата;
б) неотделимость от источника оказания;
в) возможность складирования;
г) вариативность качества;
д) обязательная материальность результата.

Какие виды деятельности относятся к сфере услуг?
а) гостиничное обслуживание;
б) транспортные услуги;
в) промышленное производство;

г) медицинские услуги;
д) образовательные услуги.

Какие функции выполняет сервисная деятельность?
а) удовлетворение потребностей;
б) формирование клиентской лояльности;
в) добыча природных ресурсов;
г) социальная функция;
д) перераспределение доходов.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите логическую последовательность процесса сервисной деятельности:
а) предоставление услуги;
б) выявление потребностей клиента;
в) оценка удовлетворенности клиента;
г) подготовка и организация обслуживания;
д) установление контакта с клиентом.

Контрольные задания

Контрольное задание 1.

Определить долю клиентов, воспользовавшихся услугой, если общее количество потенциальных клиентов составляет 2 000 человек, а фактически обслужено 650 человек. Рассчитать показатель в процентах.

Контрольное задание 2.

Проанализировать сущность сервисной деятельности и раскрыть её основные характеристики (неосязаемость, неотделимость, вариативность качества, несохраняемость). Обосновать их влияние на организацию процесса обслуживания клиентов.

Тема 1.2. Услуга как экономическая категория: свойства и классификация

Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа

ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что представляет собой услуга как экономическая категория?

а) материальный продукт производства;

б) деятельность, направленная на создание полезного эффекта для потребителя;

в) совокупность финансовых операций;

г) товар длительного хранения.

Какое свойство услуги означает невозможность её хранения?

а) неосязаемость;

б) вариативность;

в) несохраняемость;

г) неотделимость.

Что означает неосязаемость услуги?

а) услугу можно потрогать;

б) услуга имеет материальную форму;

в) услуга не имеет физического выражения;

г) услуга всегда стандартизирована.

Какое свойство услуги связано с зависимостью качества от исполнителя?

а) несохраняемость;

б) вариативность;

в) неосязаемость;

г) универсальность.

К какой категории относятся образовательные услуги?

а) производственные;

б) материальные;

в) социальные;

г) добывающие.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие свойства характерны для услуг?
а) неосязаемость;
б) несохраняемость;
в) материальность;
г) неотделимость от источника;
д) вариативность качества.

Какие признаки используются для классификации услуг?
а) сфера деятельности;
б) степень участия клиента;
в) уровень стандартизации;
г) цвет услуги;
д) способ оказания.

Какие виды услуг относятся к социальным?
а) медицинские;
б) образовательные;
в) транспортные;
г) страховые;
д) культурные.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите последовательность формирования услуги:
а) потребление услуги;
б) создание услуги;
в) возникновение потребности;
г) оказание услуги;
д) оценка результата.

Контрольное задание 1.

Определить долю нематериственных характеристик услуги, если из 5 ключевых свойств услуги 4 относятся к нематериальным. Рассчитать показатель в процентах.

Контрольное задание 2.

Проанализировать основные свойства услуги (неосязаемость, несохраняемость, неотделимость, вариативность) и раскрыть их влияние на процесс управления качеством в сервисной деятельности.

Тема 1.3. Роль сферы услуг в современной экономике

Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Какова основная роль сферы услуг в современной экономике?
а) производство сырья;
б) удовлетворение потребностей населения и бизнеса;
в) исключительно экспорт товаров;
г) накопление материальных запасов.

Какой показатель отражает вклад сферы услуг в экономику страны?
а) уровень инфляции;
б) валовой внутренний продукт;
в) курс валюты;
г) государственный долг.

Какая тенденция характерна для современной экономики?
а) сокращение сферы услуг;
б) рост доли услуг в ВВП;
в) полный переход к сельскому хозяйству;
г) отказ от цифровых технологий.

Что способствует развитию сферы услуг?
а) снижение уровня образования;
б) развитие технологий и цифровизации;
в) уменьшение потребностей населения;
г) сокращение занятости.

Какая функция сферы услуг имеет социальный характер?
а) добыча ресурсов;
б) повышение качества жизни населения;
в) производство оборудования;

г) экспорт сырья.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие функции выполняет сфера услуг в экономике?

а) удовлетворение потребностей населения;

б) обеспечение занятости;

в) добыча полезных ископаемых;

г) развитие человеческого капитала;

д) повышение качества жизни.

Какие отрасли относятся к сфере услуг?

а) транспорт;

б) здравоохранение;

в) промышленность;

г) образование;

д) туризм.

Какие факторы способствуют росту сферы услуг?

а) урбанизация;

б) развитие информационных технологий;

в) снижение уровня доходов;

г) глобализация экономики;

д) рост потребностей населения.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите логическую последовательность влияния сферы услуг на экономику:

а) рост качества жизни населения;

б) развитие сферы услуг;

в) увеличение занятости;

г) рост ВВП;

д) повышение спроса на услуги.

Контрольное задание 1.

Рассчитать долю сферы услуг в экономике, если общий ВВП составляет 5 трлн руб., а вклад сферы услуг - 3 трлн руб. Определить показатель в процентах.

Контрольное задание 2.

Проанализировать роль сферы услуг в современной экономике и раскрыть её влияние на занятость населения, уровень жизни и развитие человеческого капитала.

Тема 1.4. История развития и эволюция сервисной деятельности

Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

На каком этапе развития экономики сфера услуг начала активно формироваться?

а) аграрный этап;

б) индустриальный этап;

в) постиндустриальный этап;

г) первобытный этап.

Что стало ключевым фактором развития сервисной деятельности в XX-XXI веках?

а) сокращение технологий;

б) научно-технический прогресс;

в) уменьшение численности населения;

г) отказ от торговли.

Какая особенность характерна для современной сервисной деятельности?

а) ориентация только на производство товаров;

б) стандартизация без учета клиента;

в) клиентоориентированность и персонализация услуг;

г) отсутствие технологий.

Что происходило с услугами в индустриальный период?

а) полностью отсутствовали;
б) носили вспомогательный характер по отношению к производству;
в) были основной отраслью экономики;
г) заменили промышленность.

Какой этап характеризуется доминированием сферы услуг в экономике?
а) аграрный;
б) индустриальный;
в) постиндустриальный;
г) доиндустриальный.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать несколько правильных ответов.
Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие факторы повлияли на развитие сервисной деятельности?
а) научно-технический прогресс;
б) урбанизация;
в) развитие цифровых технологий;
г) снижение потребностей населения;
д) глобализация.

Какие характеристики присущи современному этапу развития сервиса?
а) цифровизация;
б) персонализация услуг;
в) снижение качества обслуживания;
г) развитие онлайн-сервисов;
д) ориентация на клиента.

Какие этапы развития сервисной деятельности выделяют?
а) доиндустриальный;
б) индустриальный;
в) постиндустриальный;
г) информационный;
д) биологический.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Построить верную последовательность из предложенных элементов.
Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите последовательность этапов развития сервисной деятельности:
а) постиндустриальный этап;
б) доиндустриальный этап;
в) индустриальный этап;
г) цифровой этап;
д) традиционные формы обслуживания.

Контрольное задание 1.
Рассчитать темп роста доли сферы услуг, если в индустриальный период она составляла 30%, а в постиндустриальный - 65%. Определить рост в процентных пунктах.

Контрольное задание 2.
Проанализировать эволюцию сервисной деятельности от доиндустриального к современному этапу. Выделить ключевые изменения в характере услуг и факторах их развития.

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 2.1. Организация сервисной деятельности на предприятии

Тестовые задания

Тест 1.
Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать один верный ответ.
Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что включает организация сервисной деятельности на предприятии?
а) только производство товаров;
б) систему процессов по оказанию услуг и взаимодействию с клиентами;
в) исключительно финансовые операции;
г) складирование продукции.

Какая структура характерна для сервисного предприятия?
а) только линейная;
б) гибкая организационная структура, ориентированная на клиента;
в) исключительно иерархическая без изменений;
г) отсутствует структура.

Что является ключевым элементом организации сервиса?
а) оборудование;
б) клиент;
в) склад;
г) сырьё.

Какая функция относится к управлению сервисной деятельностью?
а) добыча ресурсов;
б) планирование процессов обслуживания;
в) производство сырья;
г) экспорт товаров.

Что определяет эффективность организации сервисной деятельности?
а) только количество сотрудников;
б) уровень качества обслуживания и удовлетворенность клиентов;
в) наличие складов;
г) объем производства.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие элементы включает организация сервисной деятельности?
а) персонал;
б) процессы обслуживания;
в) оборудование;
г) клиенты;
д) природные ресурсы.

Какие функции выполняет организация сервиса на предприятии?
а) планирование;
б) организация;
в) мотивация персонала;
г) добыча сырья;
д) контроль качества.

Какие факторы влияют на организацию сервисной деятельности?
а) уровень квалификации персонала;
б) технологии обслуживания;
в) потребности клиентов;
г) погодные условия (всегда);
д) организационная структура.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите последовательность организации сервисной деятельности:
а) контроль качества обслуживания;
б) анализ потребностей клиентов;
в) разработка процессов обслуживания;
г) реализация услуг;
д) планирование деятельности.

Контрольное задание 1.

Определить коэффициент загрузки персонала, если предприятие может обслужить 500 клиентов в день, а фактически обслуживает 350. Рассчитать показатель в процентах.

Контрольное задание 2.

Проанализировать организацию сервисной деятельности на предприятии и раскрыть роль структуры, персонала и процессов обслуживания в обеспечении качества услуг.

Тема 2.2. Процесс оказания услуги: структура и этапы

Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что представляет собой процесс оказания услуги?
а) только производство товара;

б) совокупность последовательных действий по удовлетворению потребностей клиента;

в) финансовые расчёты предприятия;

г) складирование продукции.

Какой этап является начальным в процессе оказания услуги?

а) оценка качества;

б) выявление потребностей клиента;

в) завершение обслуживания;

г) контроль затрат.

Что происходит на этапе оказания услуги?

а) анализ рынка;

б) непосредственное взаимодействие с клиентом и предоставление услуги;

в) разработка стратегии;

г) составление отчетности.

Какой этап следует после оказания услуги?

а) игнорирование клиента;

б) оценка удовлетворенности клиента;

в) сокращение затрат;

г) закупка ресурсов.

Что является ключевым элементом процесса оказания услуги?

а) оборудование;

б) клиент и его потребности;

в) склад;

г) сырьё.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие этапы включает процесс оказания услуги?

а) выявление потребностей;

б) подготовка обслуживания;

в) оказание услуги;

г) оценка результата;

д) добыча ресурсов.

Какие факторы влияют на процесс оказания услуги?

а) квалификация персонала;

б) ожидания клиента;

в) технологии обслуживания;

г) случайные природные явления (всегда);

д) стандарты качества.

Какие характеристики важны для эффективного процесса обслуживания?

а) скорость обслуживания;

б) качество услуги;

в) ориентация на клиента;

г) игнорирование обратной связи;

д) согласованность действий персонала.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите последовательность этапов процесса оказания услуги:

а) оценка удовлетворенности клиента;

б) оказание услуги;

в) выявление потребностей;

г) подготовка обслуживания;

д) установление контакта с клиентом.

Контрольное задание 1.

Рассчитать коэффициент завершённости обслуживания, если из 120 обращений клиентов полностью обслужено 96. Определить показатель в процентах.

Контрольное задание 2.

Проанализировать структуру процесса оказания услуги и раскрыть содержание его основных этапов. Обосновать значение каждого этапа для обеспечения качества обслуживания.

Тема 2.3. Технологии обслуживания клиентов

Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что понимается под технологиями обслуживания клиентов?

а) только техническое оборудование предприятия;

б) совокупность методов, инструментов и процессов взаимодействия с клиентами;

в) исключительно финансовые операции;

г) производственные технологии.

Что является ключевой целью технологий обслуживания?

а) увеличение складских запасов;

б) повышение удовлетворенности клиентов;

в) сокращение персонала;

г) увеличение производственных мощностей.

Какая технология направлена на управление взаимоотношениями с клиентами?

а) ERP;

б) CRM;

в) HRM;

г) SCM.

Что означает омниканальность в обслуживании клиентов?

а) использование одного канала связи;

б) отказ от цифровых технологий;

в) интеграция различных каналов взаимодействия с клиентом;

г) ограничение общения с клиентами.

Какой фактор наиболее влияет на эффективность технологий обслуживания?

а) случайность;

б) уровень квалификации персонала;

в) отсутствие стандартов;

г) минимизация контактов с клиентами.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.
Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие технологии используются в обслуживании клиентов?
а) CRM-системы;
б) онлайн-чаты;
в) мобильные приложения;
г) добыча ресурсов;
д) автоматизация процессов.

Какие характеристики современных технологий обслуживания?
а) персонализация услуг;
б) цифровизация;
в) ориентация на клиента;
г) игнорирование обратной связи;
д) скорость обслуживания.

Какие преимущества дают технологии обслуживания?
а) повышение качества услуг;
б) улучшение коммуникации с клиентами;
в) снижение удовлетворенности клиентов;
г) оптимизация процессов;
д) рост лояльности клиентов.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Построить верную последовательность из предложенных элементов.
Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите последовательность внедрения технологий обслуживания клиентов:
а) анализ потребностей клиентов;
б) выбор технологии;
в) внедрение системы;
г) оценка эффективности;
д) обучение персонала.

Контрольное задание 1.
Рассчитать уровень автоматизации обслуживания, если из 200 операций 150 выполняются с использованием цифровых технологий. Определить показатель в процентах.

Контрольное задание 2.

Проанализировать современные технологии обслуживания клиентов и раскрыть их роль в повышении качества услуг и конкурентоспособности предприятия.

Тема 2.4. Стандартизация и регламентация сервисной деятельности

Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что понимается под стандартизацией в сервисной деятельности?

а) случайное выполнение услуг;

б) установление единых требований и норм оказания услуг;

в) отказ от регламентов;

г) увеличение числа клиентов.

Что является основным документом, регулирующим процессы обслуживания?

а) рекламный буклет;

б) стандарт обслуживания;

в) финансовый отчет;

г) договор аренды.

Какова цель регламентации сервисной деятельности?

а) усложнение процессов;

б) обеспечение стабильного качества услуг;

в) снижение контроля;

г) отказ от обучения персонала.

Что включает стандарт обслуживания?

а) только финансовые показатели;

б) правила и процедуры взаимодействия с клиентами;

в) производственные нормы;

г) складские операции.

Что является результатом внедрения стандартов?

а) снижение качества услуг;
б) повышение качества и единообразия обслуживания;
в) отказ от контроля;
г) уменьшение ответственности персонала.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать несколько правильных ответов.
Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие элементы включает стандартизация сервисной деятельности?
а) разработка стандартов;
б) внедрение регламентов;
в) контроль исполнения;
г) игнорирование требований;
д) обучение персонала.

Какие преимущества дает стандартизация?
а) стабильность качества услуг;
б) повышение эффективности работы;
в) снижение удовлетворенности клиентов;
г) упрощение контроля;
д) формирование единого уровня обслуживания.

Какие документы используются для регламентации сервиса?
а) инструкции;
б) стандарты обслуживания;
в) технологические карты;
г) случайные решения сотрудников;
д) регламенты.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Построить верную последовательность из предложенных элементов.
Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите последовательность процесса стандартизации сервисной деятельности:

а) контроль выполнения стандартов;
б) разработка стандартов;
в) внедрение стандартов;
г) анализ текущих процессов;
д) обучение персонала.

Контрольное задание 1.

Рассчитать уровень соблюдения стандартов, если из 120 проверенных операций 102 выполнены в соответствии с установленными требованиями. Определить показатель в процентах.

Контрольное задание 2.

Проанализировать роль стандартизации и регламентации в сервисной деятельности. Раскрыть их значение для обеспечения качества услуг и управления персоналом.

Тема 2.5. Цифровизация и инновации в сфере услуг

Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что понимается под цифровизацией в сфере услуг?
а) отказ от использования технологий;
б) внедрение цифровых технологий в процессы оказания услуг;
в) увеличение числа сотрудников;
г) переход к производству товаров.

Что является примером цифровой технологии в сервисе?
а) бумажный журнал учета;
б) CRM-система;
в) устное общение;
г) ручной расчет.

Какова основная цель внедрения инноваций в сфере услуг?
а) усложнение процессов;
б) повышение качества и эффективности обслуживания;
в) снижение уровня обслуживания;

г) отказ от клиентов.

Что характеризует цифровую трансформацию сервисной деятельности?
а) использование только традиционных методов;
б) автоматизация и интеграция процессов;
в) отказ от данных;
г) снижение скорости обслуживания.

Какой эффект дает цифровизация для клиентов?
а) увеличение времени обслуживания;
б) повышение доступности и удобства услуг;
в) снижение качества услуг;
г) ограничение выбора.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать несколько правильных ответов.
Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие технологии относятся к цифровизации услуг?
а) мобильные приложения;
б) онлайн-платформы;
в) искусственный интеллект;
г) ручной труд;
д) автоматизированные системы.

Какие преимущества дает цифровизация сервисной деятельности?
а) повышение скорости обслуживания;
б) улучшение качества услуг;
в) снижение прозрачности процессов;
г) персонализация обслуживания;
д) оптимизация затрат.

Какие инновации применяются в сфере услуг?
а) чат-боты;
б) электронные платежи;
в) виртуальные ассистенты;
г) отказ от технологий;
д) онлайн-бронирование.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите последовательность внедрения цифровых технологий в сервисной деятельности:

а) оценка эффективности;

б) анализ потребностей и процессов;

в) внедрение технологий;

г) выбор цифровых решений;

д) обучение персонала.

Контрольное задание 1.

Рассчитать уровень цифровизации услуг, если из 300 операций 210 выполняются с использованием цифровых технологий. Определить показатель в процентах.

Контрольное задание 2.

Проанализировать влияние цифровизации и инноваций на развитие сервисной деятельности. Раскрыть их роль в повышении качества услуг и конкурентоспособности предприятия.

РАЗДЕЛ 3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Тема 3.1. Качество услуг и методы его оценки

Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что понимается под качеством услуги?

а) количество оказанных услуг;

б) степень соответствия услуги ожиданиям и требованиям клиента;

в) стоимость услуги;

г) скорость производства товара.

Какой показатель наиболее часто используется для оценки качества

услуг?

а) уровень инфляции;

б) удовлетворенность клиентов;

в) объем производства;

г) численность персонала.

Что является особенностью оценки качества услуг?

а) возможность точного измерения до оказания услуги;

б) субъективность восприятия клиентом;

в) полное отсутствие критериев;

г) независимость от клиента.

Какой метод используется для оценки качества услуг на основе ожиданий и восприятия клиента?

а) SERVQUAL;

б) SWOT-анализ;

в) ABC-анализ;

г) PEST-анализ.

Что влияет на качество услуги в наибольшей степени?

а) складские запасы;

б) персонал, оказывающий услугу;

в) размер предприятия;

г) объем продаж.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие показатели используются для оценки качества услуг?

а) удовлетворенность клиентов;

б) уровень повторных обращений;

в) скорость обслуживания;

г) объем производства;

д) количество жалоб.

Какие методы применяются для оценки качества услуг?

а) опросы клиентов;

б) анкетирование;

в) метод SERVQUAL;

г) бухгалтерский учет;

д) анализ жалоб и предложений.

Какие факторы влияют на восприятие качества услуги?
а) ожидания клиента;
б) квалификация персонала;
в) уровень коммуникации;
г) цвет оборудования;
д) условия обслуживания.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Построить верную последовательность из предложенных элементов.
Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите последовательность оценки качества услуги:
а) формирование рекомендаций по улучшению;
б) сбор данных от клиентов;
в) анализ полученных результатов;
г) определение критериев качества;
д) оценка удовлетворенности клиентов.

Контрольные задания

Контрольное задание 1.
Рассчитать индекс удовлетворенности клиентов, если из 200 опрошенных 150 оценили услугу как качественную. Определить показатель в процентах.

Контрольное задание 2.
Проанализировать сущность качества услуг и раскрыть основные методы его оценки. Обосновать значение качества для конкурентоспособности предприятия.

Тема 3.2. Управление качеством сервисной деятельности

Тестовые задания

Тест 1.
Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.
Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что понимается под управлением качеством в сервисной деятельности?
а) увеличение объема продаж;
б) система мер по обеспечению и улучшению качества услуг;
в) сокращение персонала;
г) расширение складских запасов.

Какая цель управления качеством услуг?
а) снижение затрат любой ценой;
б) обеспечение соответствия услуг требованиям и ожиданиям клиентов;
в) увеличение производства товаров;
г) отказ от контроля.

Какой подход предполагает непрерывное улучшение качества?
а) TQM (Total Quality Management);
б) SWOT-анализ;
в) PEST-анализ;
г) ABC-анализ.

Что является основным объектом управления качеством в сервисе?
а) оборудование;
б) процесс оказания услуги;
в) складские запасы;
г) финансовые отчеты.

Что способствует повышению качества услуг?
а) отсутствие стандартов;
б) обучение персонала;
в) снижение контроля;
г) уменьшение взаимодействия с клиентом.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать несколько правильных ответов.
Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие элементы включает система управления качеством?
а) стандарты обслуживания;
б) контроль качества;
в) обучение персонала;

г) игнорирование жалоб клиентов;
д) анализ удовлетворенности клиентов.

Какие методы используются в управлении качеством услуг?
а) TQM;
б) контроль качества;
в) статистический анализ;
г) случайные решения персонала;
д) аудит качества.

Какие факторы влияют на качество управления сервисом?
а) квалификация персонала;
б) наличие стандартов;
в) технологии обслуживания;
г) погода;
д) система контроля.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите последовательность процесса управления качеством услуг:
а) анализ результатов контроля;
б) установление стандартов качества;
в) внедрение улучшений;
г) контроль качества услуг;
д) оценка удовлетворенности клиентов.

Контрольное задание 1.

Рассчитать уровень соответствия стандартам качества, если из 180 проверенных операций 162 соответствуют установленным требованиям. Определить показатель в процентах.

Контрольное задание 2.

Проанализировать систему управления качеством в сервисной деятельности и раскрыть роль стандартов, контроля и обучения персонала в обеспечении стабильного качества услуг.

Тема 3.3. Поведение потребителей в сфере услуг

Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что изучает поведение потребителей в сфере услуг?

а) технологию производства товаров;

б) процессы принятия решений и действия клиентов при выборе и потреблении услуг;

в) финансовую отчетность предприятий;

г) складскую логистику.

Что является основным фактором, влияющим на выбор услуги?

а) цвет оборудования;

б) потребности и ожидания клиента;

в) площадь предприятия;

г) количество сотрудников.

Какой этап предшествует покупке услуги?

а) постпродажное обслуживание;

б) осознание потребности;

в) контроль качества;

г) транспортировка товара.

Что влияет на удовлетворенность потребителя услуг?

а) только цена;

б) соответствие ожиданий и полученного результата;

в) количество сотрудников;

г) объем производства.

Какое поведение клиента связано с повторным обращением за услугой?

а) случайное поведение;

б) лояльность;

в) отказ;

г) протест.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.
Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие факторы влияют на поведение потребителей?
а) личные потребности;
б) уровень дохода;
в) социальное окружение;
г) цвет логотипа всегда;
д) культурные особенности.

Какие этапы включает процесс принятия решения потребителем?
а) осознание потребности;
б) поиск информации;
в) оценка альтернатив;
г) производство услуги;
д) принятие решения.

Какие типы поведения потребителей выделяют?
а) рациональное;
б) импульсивное;
в) производственное;
г) лояльное;
д) случайное.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Построить верную последовательность из предложенных элементов.
Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите последовательность процесса принятия решения потребителем услуги:
а) оценка альтернатив;
б) осознание потребности;
в) покупка услуги;
г) поиск информации;
д) оценка результата.

Контрольное задание 1.
Рассчитать коэффициент повторных обращений, если из 250 клиентов 100 воспользовались услугой повторно. Определить показатель в процентах.

Контрольное задание 2.

Проанализировать поведение потребителей в сфере услуг и раскрыть влияние потребностей, ожиданий и уровня удовлетворенности на формирование лояльности клиентов.

Тема 3.4. Коммуникации и культура обслуживания клиентов

Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что понимается под коммуникациями в сфере обслуживания?

а) только передача финансовых данных;

б) процесс обмена информацией между персоналом и клиентами;

в) складская логистика;

г) производство товаров.

Что является основой эффективного общения с клиентом?

а) игнорирование запросов;

б) умение слушать и понимать клиента;

в) увеличение продаж любой ценой;

г) использование сложной терминологии.

Что входит в культуру обслуживания?

а) только внешний вид здания;

б) нормы поведения и стандарты взаимодействия с клиентами;

в) объем производства;

г) складская система.

Какой фактор наиболее влияет на качество коммуникации?

а) случайность;

б) профессионализм персонала;

в) количество сотрудников;

г) площадь офиса.

Что является результатом эффективной коммуникации с клиентом?

а) увеличение конфликтов;

б) повышение удовлетворенности клиентов;

в) снижение качества услуг;
г) отказ от обслуживания.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать несколько правильных ответов.
Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие элементы включает процесс коммуникации?
а) отправитель информации;
б) получатель информации;
в) канал передачи;
г) склад продукции;
д) обратная связь.

Какие составляющие относятся к культуре обслуживания?
а) вежливость персонала;
б) стандарты поведения;
в) внешний вид сотрудников;
г) производственные нормы;
д) этика общения.

Какие навыки важны для коммуникации с клиентами?
а) активное слушание;
б) эмпатия;
в) агрессивное поведение;
г) ясное выражение мыслей;
д) умение решать конфликты.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Построить верную последовательность из предложенных элементов.
Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите последовательность процесса коммуникации с клиентом:
а) получение обратной связи;
б) передача информации;
в) установление контакта;

г) восприятие информации клиентом;
д) анализ потребностей клиента.

Контрольное задание 1.
Рассчитать коэффициент эффективности коммуникации, если из 200 взаимодействий с клиентами 170 завершились успешно (без конфликтов). Определить показатель в процентах.

Контрольное задание 2.
Проанализировать роль коммуникаций и культуры обслуживания в сфере услуг. Раскрыть влияние профессионального общения персонала на удовлетворенность клиентов и качество сервиса.

Тема 3.5. Управление конфликтами и жалобами клиентов

Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать один верный ответ.
Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что понимается под конфликтом в сфере услуг?
а) успешное взаимодействие с клиентом;
б) столкновение интересов между клиентом и организацией или персоналом;
в) процесс продажи товара;
г) складская операция.

Что является основной причиной конфликтов в сервисной деятельности?
а) избыток клиентов;
б) несоответствие ожиданий клиента и качества услуги;
в) высокая прибыль предприятия;
г) автоматизация процессов.

Что такое жалоба клиента?
а) форма благодарности;
б) выражение недовольства услугой или обслуживанием;
в) финансовый отчет;
г) рекламное сообщение.

Какой подход наиболее эффективен при работе с конфликтами?
а) игнорирование клиента;
б) конструктивное разрешение конфликта;
в) отказ от обслуживания;
г) увеличение цен.

Что является целью управления конфликтами?
а) увеличение числа конфликтов;
б) сохранение клиента и восстановление его удовлетворенности;
в) сокращение персонала;
г) снижение качества услуг.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать несколько правильных ответов.
Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие причины могут вызывать конфликты с клиентами?
а) низкое качество услуги;
б) завышенные ожидания клиента;
в) плохая коммуникация;
г) профессионализм персонала;
д) нарушение стандартов обслуживания.

Какие методы используются для управления конфликтами?
а) переговоры;
б) игнорирование жалоб;
в) компенсации клиентам;
г) агрессивное поведение;
д) извинение и разъяснение ситуации.

Какие этапы включает работа с жалобами клиентов?
а) прием жалобы;
б) анализ ситуации;
в) устранение проблемы;
г) игнорирование обращения;
д) обратная связь клиенту.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа

ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите последовательность работы с жалобой клиента:

а) анализ причины жалобы;

б) принятие жалобы;

в) предоставление решения клиенту;

г) устранение проблемы;

д) фиксация обращения.

Контрольные задания

Контрольное задание 1.

Рассчитать коэффициент удовлетворенного урегулирования жалоб, если из 80 жалоб 68 были решены в пользу клиента. Определить показатель в процентах.

Контрольное задание 2.

Проанализировать причины возникновения конфликтов в сфере услуг и раскрыть методы их предотвращения и эффективного разрешения.

РАЗДЕЛ 4. УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ И РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА

Тема 4.1. Управление сервисным предприятием

Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что понимается под управлением сервисным предприятием?

а) управление только складскими запасами;

б) совокупность функций по планированию, организации, мотивации и контролю сервисной деятельности;

в) только финансовые операции;
г) производство товаров.

Какая функция управления связана с постановкой целей?
а) контроль;
б) планирование;
в) мотивация;
г) координация.

Что является ключевым объектом управления в сервисном предприятии?
а) оборудование;
б) процесс оказания услуг и персонал;
в) сырьё;
г) склад.

Какой принцип управления наиболее важен в сфере услуг?
а) ориентация на производство;
б) ориентация на клиента;
в) ориентация на склад;
г) ориентация на ресурсы без учета клиента.

Что обеспечивает контроль в управлении сервисным предприятием?
а) увеличение затрат;
б) соответствие результатов установленным стандартам;
в) отказ от стандартов;
г) снижение качества услуг.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие функции включает управление сервисным предприятием?
а) планирование;
б) организация;
в) мотивация персонала;
г) добыча ресурсов;
д) контроль.

Какие факторы влияют на эффективность управления сервисным предприятием?
а) квалификация персонала;

б) технологии обслуживания;
в) структура управления;
г) случайные события всегда;
д) уровень клиентского сервиса.

Какие элементы относятся к системе управления?
а) цели;
б) персонал;
в) процессы;
г) складские запасы как единственный элемент;
д) контроль.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите последовательность функций управления сервисным предприятием:
а) контроль;
б) мотивация;
в) планирование;
г) организация;
д) анализ результатов.

Контрольное задание 1.

Рассчитать коэффициент выполнения плана обслуживания, если план составляет 1000 клиентов, а фактически обслужено 850. Определить показатель в процентах.

Контрольное задание 2.

Проанализировать систему управления сервисным предприятием и раскрыть роль функций управления (планирование, организация, мотивация, контроль) в обеспечении эффективности деятельности.

Тема 4.2. Маркетинг услуг

Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа

ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что понимается под маркетингом услуг?

а) производство товаров для продажи;

б) деятельность по продвижению, формированию и удовлетворению спроса на услуги;

в) складская логистика;

г) финансовый учет.

Какая особенность характерна для маркетинга услуг?

а) ориентация только на продукт;

б) ориентация на клиента и его потребности;

в) отсутствие конкуренции;

г) исключение коммуникаций с клиентом.

Что включает комплекс маркетинга услуг (7P)?

а) только цена и продукт;

б) продукт, цена, место, продвижение, персонал, процесс, физическое окружение;

в) только производство и сбыт;

г) только реклама.

Какой элемент маркетинга услуг связан с персоналом?

а) Product;

б) People;

в) Place;

г) Price.

Что является целью маркетинга услуг?

а) снижение качества услуг;

б) удовлетворение потребностей клиентов и получение прибыли;

в) отказ от конкуренции;

г) уменьшение спроса.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие элементы входят в комплекс маркетинга услуг (7Р)?
а) продукт (service);
б) цена;
в) продвижение;
г) складские запасы как ключевой элемент;
д) персонал.

Какие инструменты используются в маркетинге услуг?
а) реклама;
б) PR;
в) цифровой маркетинг;
г) случайные продажи;
д) стимулирование сбыта.

Какие особенности характерны для услуг как объекта маркетинга?
а) неосязаемость;
б) неотделимость от процесса оказания;
в) возможность хранения;
г) вариативность качества;
д) несохраняемость.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите последовательность элементов маркетинга услуг (7Р):
а) персонал;
б) продукт;
в) продвижение;
г) цена;
д) процесс.

Контрольное задание 1.

Рассчитать коэффициент эффективности маркетинговой кампании, если из 500 привлеченных клиентов 120 совершили покупку услуги. Определить показатель в процентах.

Контрольное задание 2.

Проанализировать особенности маркетинга услуг и раскрыть роль

комплекса 7Р в формировании конкурентоспособности сервисного предприятия.

Тема 4.3. Экономическая эффективность сервисной деятельности

Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что понимается под экономической эффективностью сервисной деятельности?

а) увеличение количества сотрудников;

б) соотношение полученного результата и затраченных ресурсов;

в) рост складских запасов;

г) увеличение площади предприятия.

Какой показатель чаще всего используется для оценки эффективности?

а) себестоимость продукции;

б) прибыль;

в) курс валют;

г) численность населения.

Что отражает рентабельность услуг?

а) уровень удовлетворенности клиентов;

б) доходность сервисной деятельности;

в) количество клиентов;

г) площадь предприятия.

Что относится к затратам в сервисной деятельности?

а) только прибыль;

б) расходы на персонал, оборудование и материалы;

в) только доходы;

г) количество клиентов.

Какой фактор повышает экономическую эффективность?

а) снижение качества услуг;

б) оптимизация затрат при сохранении качества;

в) отказ от клиентов;

г) увеличение времени обслуживания.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие показатели используются для оценки эффективности сервисной деятельности?

а) прибыль;

б) рентабельность;

в) себестоимость;

г) уровень инфляции;

д) производительность труда.

Какие факторы влияют на экономическую эффективность услуг?

а) качество обслуживания;

б) уровень затрат;

в) технологии обслуживания;

г) случайные погодные условия всегда;

д) квалификация персонала.

Какие направления повышения эффективности существуют?

а) автоматизация процессов;

б) снижение затрат;

в) повышение качества услуг;

г) игнорирование клиентов;

д) оптимизация ресурсов.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите последовательность анализа экономической эффективности сервисной деятельности:

а) расчет затрат;

б) определение доходов;

в) расчет показателей эффективности;

г) анализ результатов;

д) принятие управленческих решений.

Контрольное задание 1.

Рассчитать рентабельность услуг, если доход составляет 600 000 руб., а затраты - 450 000 руб.

Контрольное задание 2.

Проанализировать экономическую эффективность сервисной деятельности и раскрыть основные показатели ее оценки (прибыль, рентабельность, себестоимость).

Тема 4.4. Персонал в сфере услуг: управление и мотивация

Тестовые задания

Тест 1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать один верный ответ.

Записать только букву выбранного варианта ответа.

Что является ключевым ресурсом в сфере услуг?

а) оборудование;

б) персонал;

в) складские запасы;

г) сырьё.

Что понимается под мотивацией персонала?

а) процесс хранения товаров;

б) побуждение сотрудников к эффективной работе;

в) транспортировка продукции;

г) бухгалтерский учет.

Какая система мотивации относится к материальной?

а) похвала руководителя;

б) заработная плата и премии;

в) обучение персонала;

г) корпоративная культура.

Что является целью управления персоналом в сервисной деятельности?

а) сокращение клиентов;

б) обеспечение эффективной работы сотрудников и качества обслуживания;

в) увеличение складов;

г) снижение затрат любой ценой.

Какой фактор наиболее влияет на качество услуг?
а) оборудование;
б) квалификация и мотивация персонала;
в) площадь предприятия;
г) транспорт.

Тест 2.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Выбрать несколько правильных ответов.

Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

Какие методы мотивации персонала существуют?
а) материальные стимулы;
б) нематериальная мотивация;
в) наказания;
г) развитие карьеры;
д) игнорирование сотрудников.

Какие элементы относятся к системе управления персоналом?
а) подбор кадров;
б) обучение и развитие;
в) мотивация;
г) складская логистика;
д) оценка эффективности работы.

Какие факторы повышают эффективность персонала в сфере услуг?
а) профессиональное обучение;
б) справедливая система оплаты труда;
в) отсутствие контроля;
г) благоприятный климат в коллективе;
д) четкие стандарты работы.

Тест 3.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Установите последовательность управления персоналом в сервисной деятельности:
а) мотивация персонала;

б) оценка эффективности работы;
в) подбор персонала;
г) обучение сотрудников;
д) организация труда.

Контрольное задание 1.

Рассчитать коэффициент текучести кадров, если за год уволилось 12 сотрудников, а среднесписочная численность составляет 120 человек.

Контрольное задание 2.

Проанализировать роль персонала в сфере услуг и раскрыть влияние системы мотивации на качество обслуживания и эффективность работы предприятия.

5.3. Один или несколько тематических блоков дисциплины завершаются контрольной точкой (далее - КТ). Текущий контроль успеваемости по дисциплине предусматривает три КТ в течение периода освоения дисциплины.

Максимальное количество баллов за любой тип работ в рамках КТ составляет 100 (сто) баллов.

Распределение весовых коэффициентов по КТ в рамках текущего контроля по дисциплине.

Наименование контрольной точки	Максимальное количество баллов за работу в рамках КТ, которое может набрать обучающийся	Коэффициент веса контрольной точки	Результат контрольной точки, участвующий в формировании итоговой балльной оценки по дисциплине (отражается в журнале БРС в СДО)
КТ 1	100	0,5	5
КТ 2	100	0,5	5
КТ 3	100	0,5	5
КТ 4	100	0,5	5
Итого:	х	0,20	20

5.4. Формула расчета результата контрольной точки:

Результат контрольной точки = Количество баллов за работу в рамках КТ х Коэффициент веса контрольной точки.

КТ - 1.
Раздел 1

Тематика докладов:

1.Роль и значение сервисной деятельности в современной экономике (развитие сферы услуг, её вклад в ВВП, занятость, влияние на качество жизни населения)

1. Особенности услуги как специфического экономического продукта (неосязаемость, несохраняемость, неотделимость, вариативность качества)
2. Цифровизация сервисной деятельности и трансформация рынка услуг (CRM-системы, онлайн-сервисы, искусственный интеллект, омниканальные технологии)
3. Управление качеством услуг и повышение удовлетворенности клиентов (стандарты обслуживания, методы оценки качества, модель SERVQUAL)
4. Персонал в сфере услуг как ключевой фактор конкурентоспособности предприятия (мотивация, обучение, корпоративная культура, влияние персонала на качество сервиса)
5. Эволюция сервисной деятельности: от ремесленного обслуживания до цифровых экосистем.
6. Сравнительный анализ индустриальной и постиндустриальной моделей сервиса: сдвиг ценности от товара к услуге.
7. Модель «Треугольник сервиса» К. Альбрехта как инструмент анализа провалов в клиентском опыте.
8. Адаптация расширенного комплекса маркетинга (7P) к специфике оказания неосязаемых услуг.
9. Концепция «моментов истины» Яна Карлзона: управление точками контакта с клиентом.
10. Модель анализа разрывов (GAP-модель) Парасурамана: диагностика расхождений между ожиданием и восприятием услуги.
11. Влияние технологических укладов на форматы сервиса: от прачечной до маркетплейса и подписок.
12. Теория поколений (X, Y, Z, Альфа) как основа для сегментации и персонализации сервисных предложений.
13. Сервисная деятельность как система: взаимосвязь материально-технической базы, персонала и технологии обслуживания.
14. Трансформация теоретических основ сервиса под влиянием платформенной экономики и шеринга (совместного потребления).

Критерии оценивания доклада:

Критерии оценки	Диапазон баллов	Описание критерия
Содержание и раскрытие темы	0-20	Детальное, последовательное описание всех этапов с конкретными примерами
Грамотность изложения	0-20	Соблюдены все правила грамматики, орфографии и пунктуации

Стилистика	0-20	Единый стиль изложения, точные формулировки, уместное использование терминов, лаконичность
Логика изложения	0-20	Чёткая последовательность изложения, логические связи между частями текста, аргументы подтверждают выводы
Оригинальность	0-20	Уникальный подход к теме, нестандартные решения, инновационные идеи, собственная позиция автора
Итого максимально:	100	

КТ - 2.

Опрос:

Вопросы для опроса:

1. В чем разница между технологическим процессом и процессом обслуживания клиентов на примере конкретной услуги?
2. Каковы основные этапы построения клиентского пути (Customer Journey Map) и для чего нужны точки контакта?
3. Как выбрать оптимальную форму организации сервиса (фронт-офис и бэк-офис) в зависимости от типа услуги?
4. Какие стандарты обслуживания (SOP, скрипты, регламенты) являются обязательными для массового сервиса и почему?
5. Как организовать систему управления очередями (офлайн и онлайн) для минимизации потерь клиентов?
6. Какие технологии позволяют персонализировать услугу на этапе ее производства без потери скорости обслуживания?
7. В чем суть метода «тайный покупатель» (Mystery Shopping) и как анализировать его результаты?
8. Как спроектировать алгоритм действий сотрудника в нештатной ситуации (жалоба, форс-мажор, конфликт)?
9. Какие существуют модели записи на сервис (колл-центр, чат-бот, приложение, терминал) и их влияние на пропускную способность?
10. Как оценить экономическую эффективность внедрения цифровой технологии (CRM, виджет, мобильное приложение) в существующий сервисный процесс?
11. Как организовать систему сбора и обработки обратной связи от клиентов после оказания услуги?
12. Какие существуют модели управления сервисным персоналом (линейная, матричная, проектная) и для каких типов услуг они подходят?

13. В чем разница между фронт-офисом (контактная зона) и бэк-офисом (внутренние процессы) и как обеспечить их бесшовное взаимодействие?

14. Какие технологические решения (онлайн-запись, чат-боты, терминалы самообслуживания) наиболее эффективны для снижения времени ожидания услуги?

15. Как спроектировать систему мотивации сотрудников сервиса, ориентированную на качество обслуживания, а не только на количество выполненных операций?

Критерии оценивания опроса:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающийся полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.
65-84	Обучающийся дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.
55-64	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.
0-54	Обучающийся обнаруживает незнание вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал.

КТ - 3.
Раздел 3

Тестовые задания с инструкцией по выполнению:

ТЕСТ 1. Выбор нескольких правильных ответов
Задание 1.1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается несколько правильных ответов из предложенных вариантов.
Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.
Выбрать несколько правильных ответов.
Записать только буквы выбранных вариантов ответа.

К элементам сервисной деятельности относятся:
а) персонал
б) процесс обслуживания
в) потребитель
г) сырьё как в производстве
д) услуга

Задание 1.2.

К свойствам услуги относятся:
а) неосязаемость
б) сохраняемость
в) неотделимость от процесса оказания
г) вариативность качества
д) возможность складирования

Задание 1.3.

К функциям сервисной деятельности относятся:
а) удовлетворение потребностей клиентов
б) формирование клиентской лояльности
в) производство сырья
г) социальная функция
д) логистическая функция

Задание 1.4.

К технологиям цифровизации в сфере услуг относятся:
а) CRM-системы
б) онлайн-платформы
в) бумажные журналы учета
г) мобильные приложения
д) искусственный интеллект

Задание 1.5.

К показателям качества услуг относятся:
а) удовлетворенность клиентов
б) количество жалоб
в) скорость обслуживания
г) объем производства товаров
д) повторные обращения клиентов

Задание 1.6.

К элементам маркетинга услуг (7Р) относятся:
а) продукт (услуга)
б) цена
в) продвижение
г) складские запасы
д) персонал
Задание 1.7.

К причинам конфликтов в сфере услуг относятся:
а) несоответствие ожиданий клиента
б) низкое качество обслуживания
в) высокая квалификация персонала
г) плохая коммуникация
д) соблюдение стандартов обслуживания

Задание 1.8.

К характеристикам современного сервисного предприятия относятся:
а) клиентоориентированность
б) цифровизация процессов
в) игнорирование стандартов
г) гибкость управления
д) ориентация только на производство

ТЕСТ 2. Установление последовательности

Задание 2.1.

Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов.

Внимательно прочитать предложенные варианты ответа.

Построить верную последовательность из предложенных элементов.

Записать буквы вариантов ответов в нужной последовательности.

Определите последовательность процесса оказания услуги:
а) выявление потребностей клиента
б) установление контакта
в) оказание услуги
г) оценка удовлетворенности
д) подготовка процесса обслуживания

Задание 2.2.

Установите последовательность развития сервисной деятельности:
а) постиндустриальный этап
б) индустриальный этап
в) цифровой этап
г) доиндустриальный этап
д) развитие традиционных услуг

Задание 2.3.

Определите последовательность внедрения стандартизации в сервисе:
а) разработка стандартов
б) внедрение стандартов
в) обучение персонала
г) контроль исполнения
д) корректировка стандартов

Задание 2.4.

Установите последовательность процесса работы с клиентской жалобой:
а) прием жалобы
б) анализ ситуации
в) устранение проблемы
г) предоставление ответа клиенту
д) фиксация обращения

Задание 2.5.

Определите последовательность формирования качества услуги:
а) ожидания клиента
б) оказание услуги
в) восприятие результата
г) оценка удовлетворенности
д) формирование опыта клиента

Задание 2.6.

Установите последовательность управления сервисным предприятием:
а) планирование
б) организация
в) мотивация персонала
г) контроль
д) анализ результатов

Критерии оценивания тестовых заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия	
85-100	Свыше 80% правильных ответов.	Обучающийся демонстрирует глубокое познание в освоенном материале.
65-84	Свыше 70% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен полностью, без существенных ошибок.
55-64	Свыше 50% правильных ответов.	Обучающимся материал освоен не полностью, имеются значительные пробелы в знаниях.
0-54	Менее 50% правильных ответов.	Обучающимся материал не освоен, знания обучающегося ниже базового уровня.

КТ - 4.
Раздел 4

Контрольные задания:

Задача 1. Анализ эффективности сервисной деятельности

В организации сферы услуг численность клиентов за год составила 95 000 человек. Из них повторно воспользовались услугами 38 000 человек. Годовая выручка предприятия составила 28 500 000 руб.

Требуется:
Рассчитать коэффициент повторных обращений клиентов.
Определить средний доход на одного клиента (в руб.).

Задача 2. Оценка структуры сервисного предприятия

Структура затрат предприятия сферы услуг:
персонал - 45%
материалы и расходники - 20%

маркетинг - 15%
цифровые технологии - 10%
административные расходы - 10%
Общий бюджет затрат составляет 12 000 000 руб.

Требуется: рассчитать сумму по каждому направлению.

Задача 3. Сравнение моделей сервисных предприятий

Даны характеристики двух организаций:
Организация А:
высокая стандартизация услуг
развитая цифровизация
ориентация на массового клиента
Организация Б:
индивидуальный подход
низкий уровень стандартизации
высокая гибкость обслуживания

Требуется: определить тип сервисной модели.

Задача 4. Оценка эффективности цифровизации сервиса

До внедрения CRM-системы обработка одного обращения клиента занимала 15 минут. После внедрения - 6 минут. В день обрабатывается 800 обращений.
Требуется: рассчитать экономию времени в день (в минутах).

Задача 5. Расчет показателя удовлетворенности клиентов

Из 1 200 опрошенных клиентов 960 оценили качество обслуживания как высокое.
Требуется: рассчитать индекс удовлетворенности клиентов.

Задача 6. Анализ эффективности персонала

В сервисной компании работает 50 сотрудников. За месяц они обслужили 10 000 клиентов.
Требуется: определить среднюю нагрузку на одного сотрудника.

Задача 7. Оценка экономической эффективности сервиса

Доход предприятия - 9 600 000 руб.
Расходы - 7 200 000 руб.

Требуется: определить прибыль и рентабельность.

Задача 8. Анализ структуры клиентских обращений

Обращения клиентов распределены следующим образом:
качество услуги - 50%
время ожидания - 25%
цена - 15%
прочие причины - 10%
Всего обращений - 4 000.
Требуется: определить количество обращений по каждой категории.

Критерии оценивания контрольных заданий:

Диапазон баллов	Описание критерия
85-100	Обучающимся задание выполнено без ошибок и в полном объеме.
65-84	Обучающимся в целом задание выполнено, имеются отдельные неточности или недостаточно полные ответы, не содержащие ошибок.
55-64	Обучающимся допущены отдельные ошибки при выполнении задания
0-54	У обучающегося отсутствуют ответы на большинство вопросов задачи, задание не выполнено или выполнено не верно.

5.5. Описание дополнительных материалов и оборудования, необходимых для выполнения проверочных заданий (*при необходимости*).

Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

6. Формы промежуточной аттестации, критерии и шкала оценивания, типовые оценочные материалы по дисциплине

6.1. Промежуточная аттестация проводится в письменной форме. Обучающийся получает экзаменационный билет с вариантами задач. Обучающийся получает чистые маркированные листы бумаги для записей решения задач, затем приступает к решению. Необходимо дать ответ в письменном виде, подробно изложив ход решения, при необходимости завершить решение выводами.

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1.1. Сущность и содержание сервисной деятельности

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие сервисной деятельности и её место в системе экономических отношений
2. Основные характеристики сервисной деятельности как формы экономической активности
3. Отличие сервисной деятельности от материального производства
4. Сущность нематериального характера услуг в сервисной деятельности
5. Роль человеческого фактора в сервисной деятельности
6. Основные функции сервисной деятельности в современной экономике
7. Взаимосвязь сервисной деятельности и удовлетворения потребностей населения

1.2. Контрольные задания

Задание 1

Организация сферы услуг оказывает 2 000 услуг в месяц. После внедрения новых организационных подходов:

объем услуг увеличился до 2 600

количество жалоб снизилось с 150 до 90

уровень удовлетворенности клиентов выpос с 78% до 92%

Требуется:

Определить рост объема услуг (в абсолютном и относительном выражении).

Рассчитать снижение количества жалоб.

Определить изменение уровня удовлетворенности клиентов.

Сделать вывод об эффективности изменений в сервисной деятельности.

Задание 2

Распределите характеристики по категориям:

характеристики:

неосязаемость, возможность хранения, неотделимость от процесса производства, материальность, изменчивость качества, невозможность накопления запасов

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания

1	Что является сущностью сервисной деятельности? а) производство товаров б) оказание услуг в) добыча ресурсов г) управление капиталом
2	Какая характеристика является ключевой для услуг? а) материальность б) неосязаемость в) складируемость г) стандартизированность
3	Основная функция сервисной деятельности: а) удовлетворение потребностей клиентов б) добыча сырья в) производство оборудования г) транспортировка ресурсов

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является основной целью сервисной деятельности?

а) увеличение производственных затрат

б) удовлетворение потребностей потребителей

в) накопление материальных ресурсов

г) сокращение качества услуг

Ответ: б

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

К основным характеристикам сервисной деятельности относятся:

а) неосязаемость

б) изменчивость качества

в) материальность продукции

г) неотделимость производства и потребления

д) возможность хранения услуги

Ответ: а, б, г

Тема 1.2 Услуга как экономическая категория: свойства и классификация

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие услуги как экономической категории
2. Основные отличия услуги от материального товара
3. Ключевые свойства услуг (неосязаемость, неотделимость, изменчивость, несохраняемость)
4. Причины несохраняемости услуг и её влияние на бизнес
5. Классификация услуг по функциональному назначению
6. Классификация услуг по уровню взаимодействия с потребителем
7. Роль услуг в формировании структуры современной экономики
8. Особенности ценообразования в сфере услуг

1.2. Контрольные задания
Задание 1

Сервисная компания анализирует характеристики предоставляемых услуг:

услуга не может быть сохранена на склад
качество услуги зависит от конкретного исполнителя
услуга потребляется в момент её оказания
результат услуги нельзя потрогать или измерить физически

Задание 2

Распределите виды услуг по классификационным группам:
услуги:
образовательные услуги, транспортные услуги, банковские услуги, медицинские услуги, бытовые услуги, консалтинговые услуги

По направлению на потребителя:
бытовые услуги
образовательные услуги
консалтинговые услуги

2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Какое свойство отличает услугу от товара? а) материальность б) возможность хранения в) неосязаемость г) стандартизация
2	Что означает несохраняемость услуги? а) услугу можно хранить на складе б) услуга существует только в момент оказания в) услугу можно экспортировать г) услугу можно копировать
3	Что влияет на качество услуги? а) только оборудование б) только цена в) человеческий фактор г) только сырьё

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания
Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Какое свойство характерно для услуг?
а) материальность
б) складируемость
в) неосязаемость
г) неизменяемость

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие свойства относятся к услугам?
а) неосязаемость
б) изменчивость качества
в) возможность хранения
г) несохраняемость
д) материальность

Тема 1.3. Роль сферы услуг в современной экономике

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие сферы услуг и её место в структуре национальной экономики
2. Роль третичного сектора экономики в современном развитии стран
3. Основные тенденции развития сферы услуг в постиндустриальной экономике
4. Влияние сферы услуг на занятость населения
5. Значение услуг в формировании валового внутреннего продукта (ВВП)
6. Факторы роста сферы услуг в современной экономике
7. Взаимосвязь сферы услуг и уровня жизни населения
8. Роль цифровизации в развитии сферы услуг

1.2. Контрольные задания

Задание 1

В экономике страны структура занятости выглядит следующим образом:

сельское хозяйство - 12%
промышленность - 38%
сфера услуг - 50%
Через 5 лет показатели изменились:
сельское хозяйство - 8%
промышленность - 30%
сфера услуг - 62%

Требуется:
Определить изменение доли сферы услуг (в процентных пунктах).
Рассчитать рост доли сферы услуг (в относительном выражении).
Сделать вывод о тенденции развития экономики.

Задание 2
Распределите отрасли по секторам экономики:
отрасли:
банковские услуги, добыча угля, образование, производство автомобилей, здравоохранение, сельское хозяйство, туризм, IT-услуги

2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Какова основная роль сферы услуг в экономике? а) сокращение производства б) обеспечение потребностей населения в услугах в) снижение занятости г) уменьшение ВВП
2	Что характерно для постиндустриальной экономики? а) доминирование сельского хозяйства б) доминирование промышленности в) доминирование сферы услуг г) отсутствие услуг
3	Какой фактор наиболее способствует росту сферы услуг? а) снижение технологий б) урбанизация и цифровизация в) уменьшение доходов г) сокращение населения

3. Задания закрытого типа
3.1. Тестовые задания
Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Какой сектор экономики является ведущим в постиндустриальном

обществе?

а) первичный
б) вторичный
в) третичный
г) аграрный

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие отрасли относятся к сфере услуг?
а) образование
б) здравоохранение
в) сельское хозяйство
г) банковское обслуживание
д) промышленное производство

Тема 1.4 История развития и эволюция сервисной деятельности

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

1. Этапы исторического развития сервисной деятельности
2. Особенности сервиса в доиндустриальный период
3. Развитие сферы услуг в эпоху промышленной революции
4. Формирование сервисной экономики в XX веке
5. Переход к постиндустриальному обществу и его влияние на сервис
6. Роль научно-технического прогресса в эволюции услуг
7. Влияние цифровизации на современный этап развития сервисной деятельности
8. Основные тенденции трансформации сервисной сферы в XXI веке

1.2. Контрольные задания

Задание 1

Историческое развитие сервисной деятельности можно условно представить следующим образом:

доиндустриальный этап: 10% услуг в структуре экономики
индустриальный этап: 25% услуг
постиндустриальный этап: 65% услуг
цифровой этап: 80% услуг

Требуется:

Определить прирост доли услуг от доиндустриального до цифрового этапа (в п.п.).

Рассчитать относительный рост доли услуг.

Сделать вывод о характере эволюции сервисной деятельности.

Задание 2

Распределите характеристики по историческим этапам развития сервиса:

характеристики:

ремесленные услуги, массовое промышленное производство, цифровые сервисы, личное обслуживание, автоматизация процессов, локальный обмен услугами, глобальные онлайн-платформы

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Что характерно для доиндустриального этапа развития сервиса? а) цифровые платформы б) ремесленное обслуживание в) автоматизация г) ИИ-сервисы
2	Какой фактор наиболее повлиял на развитие сервиса в XX веке? а) снижение технологий б) промышленная революция в) исчезновение городов г) сокращение торговли
3	Что является признаком цифрового этапа развития сервиса? а) ручной труд б) локальные рынки в) онлайн-платформы г) натуральный обмен

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Какой этап развития сервиса связан с появлением цифровых технологий?

а) доиндустриальный

б) индустриальный

в) постиндустриальный

г) цифровой

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие процессы относятся к эволюции сервисной деятельности?
а) автоматизация услуг
б) развитие онлайн-платформ
в) переход к ручному труду
г) глобализация сервисов
д) сокращение сферы услуг

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 2.1. Организация сервисной деятельности на предприятии

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие организации сервисной деятельности на предприятии
2. Основные элементы системы организации сервиса
3. Функциональная структура сервисного предприятия
4. Роль управленческих подразделений в организации сервисной деятельности
5. Принципы организации обслуживания клиентов
6. Особенности организации сервисных процессов в различных типах предприятий
7. Взаимосвязь организационной структуры и качества обслуживания
8. Роль персонала в организации сервисной деятельности

1.2. Контрольные задания

Задание 1

Сервисное предприятие имеет следующую структуру:
отдел приёма заказов
производственный (исполнительный) отдел
отдел контроля качества
отдел работы с клиентами

В процессе анализа выявлено:
время обработки заказа - 40 минут
уровень повторных обращений - 18%

уровень удовлетворенности клиентов - 82%

После реорганизации:
время обработки заказа - 25 минут
повторные обращения - 10%
удовлетворенность - 93%

Требуется:
Определить сокращение времени обработки заказа (в минутах и %).
Рассчитать снижение повторных обращений.
Определить рост удовлетворенности клиентов.
Сделать вывод об эффективности организационной структуры.

Задание 2

Распределите элементы по функциональным группам сервисного предприятия:

элементы:
приём заказов, бухгалтерия, оказание услуги, маркетинг, контроль качества, HR-отдел, техническое обслуживание, работа с клиентами

Контроль и взаимодействие с клиентами:

контроль качества
работа с клиентами
2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Что является целью организации сервисной деятельности? а) увеличение затрат б) обеспечение эффективного обслуживания клиентов в) сокращение персонала г) снижение качества услуг
2	Какой элемент является ключевым в сервисном предприятии? а) оборудование б) персонал в) склад г) транспорт
3	Что влияет на качество организации сервиса? а) структура предприятия б) цвет здания в) количество рекламы г) размер офиса

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ.

Записать только букву.

Что является основной функцией организации сервисной деятельности?

а) производство товаров
б) обеспечение процесса оказания услуг
в) добыча ресурсов
г) хранение продукции

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие элементы входят в организацию сервисного предприятия?

а) отдел обслуживания клиентов
б) производственный отдел
в) отдел контроля качества
г) природные ресурсы
д) маркетинговый отдел

Тема 2.2 Процесс оказания услуги: структура и этапы

1. Задания открытого типа
1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие процесса оказания услуги
2. Основные этапы жизненного цикла услуги
3. Особенности проектирования услуги
4. Роль предварительного этапа в оказании услуги
5. Этап непосредственного предоставления услуги и его характеристика
6. Постсервисное обслуживание и его значение
7. Взаимосвязь этапов процесса оказания услуги
8. Факторы, влияющие на эффективность процесса оказания услуги

1.2. Контрольные задания

Задание 1

Сервисная организация предоставляет услугу, процесс которой включает этапы:

Приём заявки
Консультация клиента

Выполнение услуги
Контроль качества
Обратная связь

В ходе анализа выявлено:
среднее время выполнения процесса - 60 минут
после оптимизации процесса - 42 минуты
количество повторных обращений снизилось с 20% до 12%
удовлетворенность клиентов выросла с 80% до 92%

Требуется:
Определить сокращение времени процесса (в минутах и %).
Рассчитать снижение повторных обращений.
Определить рост удовлетворенности клиентов.
Сделать вывод об эффективности оптимизации процесса оказания услуги.

Задание 2

Распределите действия по этапам процесса оказания услуги:
действия:
оформление заявки, выполнение услуги, анализ потребностей клиента, обратная связь, контроль качества, консультирование, подготовка ресурса

2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Какой этап является начальным в процессе оказания услуги? а) выполнение услуги б) контроль качества в) анализ потребностей клиента г) обратная связь
2	Что относится к завершающему этапу услуги? а) оформление заявки б) выполнение услуги в) обратная связь г) консультирование
3	Что обеспечивает эффективность процесса оказания услуги? а) отсутствие структуры б) последовательность этапов в) случайность действий г) отсутствие контроля

3. Задания закрытого типа
3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является первым этапом процесса оказания услуги?

а) выполнение услуги
б) анализ потребностей клиента
в) контроль качества
г) обратная связь

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие этапы входят в процесс оказания услуги?
а) предварительный этап
б) этап оказания услуги
в) этап завершения и обратной связи
г) этап производства сырья
д) этап хранения продукции

Тема 2.3 Технологии обслуживания клиентов

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие технологий обслуживания клиентов в сфере услуг
2. Основные современные технологии клиентского сервиса
3. Роль CRM-систем в организации обслуживания клиентов
4. Значение чат-ботов и виртуальных ассистентов в сервисе
5. Омниканальное обслуживание клиентов: сущность и особенности
6. Технологии персонализации обслуживания клиентов
7. Влияние цифровых технологий на скорость и качество сервиса
8. Роль автоматизации в взаимодействии с клиентами

1.2. Контрольные задания

Задание 1

Сервисная компания внедрила следующие технологии обслуживания клиентов:
CRM-система для управления клиентской базой
чат-бот для первичной обработки запросов
онлайн-форма заявок
система автоматических уведомлений

До внедрения:
среднее время ответа - 45 минут
уровень удовлетворенности - 78%

количество обработанных обращений - 1 200 в месяц

После внедрения:
среднее время ответа - 18 минут
уровень удовлетворенности - 92%
количество обработанных обращений - 1 800 в месяц

Требуется:
Определить сокращение времени ответа (в минутах и %).
Рассчитать рост количества обработанных обращений.
Определить рост удовлетворенности клиентов.
Сделать вывод об эффективности внедрения технологий.

Задание 2

Распределите технологии по категориям:
технологии:
CRM-система, чат-бот, телефонное обслуживание, омниканальная платформа, бумажные анкеты, онлайн-форма заявок, ручная обработка запросов, система уведомлений

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Что является целью технологий обслуживания клиентов? а) усложнение процессов б) повышение качества и скорости обслуживания в) увеличение бумажной работы г) снижение прозрачности
2	Что обеспечивает CRM-система? а) управление клиентскими данными б) производство товаров в) складской учет г) транспортировку
3	Какое преимущество дает омниканальное обслуживание? а) ограничение каналов связи б) единое взаимодействие через разные каналы в) отказ от клиентов г) снижение скорости работы

3. Задания закрытого типа
3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Какая технология относится к современным сервисным технологиям?
а) бумажный журнал учета

б) чат-бот
в) ручная обработка заявок
г) архив документов

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие технологии относятся к цифровому обслуживанию клиентов?
а) CRM-системы
б) чат-боты
в) омниканальные платформы
г) бумажные анкеты
д) онлайн-формы заявок

Тема 2.4 Стандартизация и регламентация сервисной деятельности

1. Задания открытого типа
1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие стандартизации в сервисной деятельности
2. Роль регламентации процессов обслуживания клиентов
3. Основные виды стандартов качества услуг
4. Значение внутренних регламентов на сервисном предприятии
5. Связь стандартизации и повышения качества обслуживания
6. Документирование процессов оказания услуг
7. Контроль соблюдения стандартов обслуживания
8. Влияние стандартизации на конкурентоспособность предприятия

1.3. Контрольные задания

Задание 1

Сервисная организация внедрила стандарт обслуживания клиентов, включающий:
время ответа на запрос - не более 15 минут
обязательное приветствие клиента
фиксированный сценарий консультации
обязательный сбор обратной связи

До внедрения стандартов:
среднее время ответа - 35 минут
уровень удовлетворенности - 79%

количество жалоб - 120 в месяц

После внедрения:
среднее время ответа - 14 минут
уровень удовлетворенности - 91%
количество жалоб - 60 в месяц

Требуется:
Определить сокращение времени ответа (в минутах и %).
Рассчитать снижение количества жалоб.
Определить рост удовлетворенности клиентов.
Сделать вывод об эффективности стандартизации.

Задание 2

Распределите элементы по категориям:

элементы:
внутренний регламент, ГОСТ, сценарий обслуживания, контроль качества, должностная инструкция, случайные действия персонала, стандарты ISO, индивидуальный подход без правил

2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Что является целью стандартизации услуг? а) усложнение процессов б) обеспечение стабильного качества обслуживания в) снижение прозрачности г) уменьшение контроля
2	Что включает регламентация сервисной деятельности? а) случайные действия б) фиксированные правила и процедуры в) отсутствие инструкций г) хаотичное обслуживание
3	Какой эффект дает внедрение стандартов обслуживания? а) ухудшение качества б) снижение скорости обслуживания в) повышение стабильности качества г) увеличение ошибок

3. Задания закрытого типа
3.1. Тестовые задания
Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является основной целью стандартизации сервисной деятельности?

а) увеличение хаоса в процессах
б) обеспечение стабильного качества услуг
в) снижение контроля
г) отказ от регламентов

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие элементы относятся к стандартизации сервисной деятельности?
а) ГОСТ
б) внутренние регламенты
в) сценарии обслуживания
г) случайные действия персонала
д) стандарты ISO

Тема 2.5 Цифровизация и инновации в сфере услуг

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие цифровизации в сфере сервисной деятельности
2. Основные направления цифровой трансформации услуг
3. Роль инноваций в развитии сервисных предприятий
4. Влияние цифровых технологий на качество обслуживания клиентов
5. Использование искусственного интеллекта в сфере услуг
6. Значение больших данных (Big Data) для сервисных организаций
7. Платформенные бизнес-модели в сфере услуг
8. Риски цифровизации сервисной деятельности

1.2. Контрольные задания

Задание 1

Сервисная компания внедрила цифровые инновации:
онлайн-платформа заказов
система искусственного интеллекта для обработки заявок
аналитика на основе Big Data
автоматизированная система уведомлений

До внедрения:
среднее время обработки заявки - 50 минут
количество обработанных заявок - 1 500 в месяц
удовлетворенность клиентов - 80%

После внедрения:
среднее время обработки заявки - 20 минут
количество обработанных заявок - 2 400 в месяц
удовлетворенность клиентов - 93%

Требуется:
Определить сокращение времени обработки заявки (в минутах и %).
Рассчитать рост количества обработанных заявок.
Определить рост удовлетворенности клиентов.
Сделать вывод об эффективности цифровизации.

Задание 2

Распределите технологии по категориям:
технологии:
искусственный интеллект, Big Data, бумажный документооборот, облачные сервисы, блокчейн, ручная обработка заявок, цифровые платформы, телефонное обслуживание

2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Что является основной целью цифровизации услуг? а) усложнение процессов б) повышение эффективности и качества сервиса в) увеличение бумажной работы г) снижение прозрачности
2	Что относится к инновациям в сервисе? а) ручная обработка б) искусственный интеллект в) бумажные формы г) архивирование документов
3	Какой эффект дает Big Data в сервисе? а) снижение качества б) игнорирование клиентов в) анализ поведения клиентов г) уменьшение информации

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания
Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Какая технология относится к цифровым инновациям в сервисе?
а) бумажные журналы
б) искусственный интеллект
в) ручная обработка заявок

г) телефонные книги

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие технологии относятся к цифровизации сервисной деятельности?
а) Big Data
б) облачные технологии
в) искусственный интеллект
г) бумажный документооборот
д) цифровые платформы

РАЗДЕЛ 3. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ

Тема 3.1 Качество услуг и методы его оценки

1. Задания открытого типа
1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие качества услуги в сервисной деятельности
2. Основные характеристики качества услуг
3. Критерии оценки качества сервисного обслуживания
4. Субъективный и объективный подход к оценке качества услуг
5. Модель ожиданий и восприятия качества услуги
6. Роль потребителя в оценке качества обслуживания
7. Основные методы измерения качества услуг
8. Значение качества услуг для конкурентоспособности предприятия

1.2. Контрольные задания

Задание 1

Сервисная организация проводит оценку качества услуг по следующим показателям:
ожидаемое качество обслуживания (по опросу клиентов) - 90%
фактическое восприятие качества - 78%
количество жалоб - 110 в месяц
после внедрения стандартов качества: восприятие - 88%, жалобы - 60

Требуется:
Определить разрыв между ожиданием и восприятием качества (в %).
Рассчитать изменение восприятия качества после внедрения стандартов.

Определить снижение количества жалоб.
Сделать вывод об эффективности управления качеством.

Задание 2

Распределите показатели по категориям оценки качества услуг:
показатели:
время обслуживания, удовлетворенность клиентов, количество жалоб, квалификация персонала, скорость выполнения услуги, уровень повторных обращений, внешний вид персонала, точность выполнения услуги

2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Что относится к субъективным показателям качества? а) время обслуживания б) удовлетворенность клиента в) количество ошибок г) производительность оборудования
2	Какой фактор влияет на качество услуги? а) только оборудование б) только цена в) персонал и процесс обслуживания г) только реклама
3	Что относится к субъективным показателям качества? а) время обслуживания б) удовлетворенность клиента в) количество ошибок г) производительность оборудования

3. Задания закрытого типа
3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является основным критерием качества услуги?
а) цена услуги
б) соответствие ожиданиям клиента
в) размер компании
г) количество сотрудников

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие показатели относятся к качеству услуг?
а) удовлетворенность клиентов

б) время обслуживания
в) количество жалоб
г) объем производства товаров
д) точность выполнения услуги

Тема 3.2 Управление качеством сервисной деятельности

1. Задания открытого типа
1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие управления качеством в сервисной деятельности
2. Основные принципы системы управления качеством услуг
3. Роль стандартов качества в сервисных организациях
4. Инструменты контроля качества услуг
5. Этапы внедрения системы управления качеством
6. Роль персонала в системе управления качеством
7. Значение обратной связи в улучшении качества услуг
8. Связь управления качеством и конкурентоспособности предприятия

1.2. Контрольные задания

Задание 1

Сервисная организация внедрила систему управления качеством, включающую:
стандарты обслуживания клиентов
регулярный контроль качества услуг
систему обратной связи
обучение персонала

До внедрения системы:
уровень удовлетворенности клиентов - 76%
количество жалоб - 140 в месяц
среднее время обслуживания - 48 минут

После внедрения:
уровень удовлетворенности клиентов - 91%
количество жалоб - 70 в месяц
среднее время обслуживания - 30 минут

Требуется:
Рассчитать снижение времени обслуживания (в минутах и %).
Определить снижение количества жалоб.

Определить рост удовлетворенности клиентов.
Сделать вывод об эффективности системы управления качеством.

Задание 2

Распределите элементы по категориям системы управления качеством:
элементы:
стандарты обслуживания, контроль качества, обучение персонала, случайные действия сотрудников, обратная связь, отсутствие регламентов, аудит качества, мотивация персонала

№	Содержание задания
1	Основная цель управления качеством услуг? а) увеличение затрат б) повышение качества обслуживания в) снижение персонала г) уменьшение контроля
2	Что является ключевым элементом системы качества? а) случайность процессов б) стандарты обслуживания в) отсутствие контроля г) хаотичная работа
3	Что позволяет улучшить качество услуг? а) отсутствие обратной связи б) контроль и анализ процессов в) игнорирование клиентов г) уменьшение обучения персонала

3. Задания закрытого типа
3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является основной целью управления качеством услуг?
а) снижение расходов любой ценой
б) повышение качества обслуживания клиентов
в) увеличение хаоса в процессах
г) отказ от стандартов

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие элементы входят в систему управления качеством услуг?
а) стандарты обслуживания
б) контроль качества
в) обучение персонала

г) случайные действия сотрудников
д) обратная связь

Тема 3.3 Поведение потребителей в сфере услуг

1. Задания открытого типа
1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие поведения потребителей в сфере услуг
2. Факторы, влияющие на поведение потребителей
3. Процесс принятия решения о покупке услуги
4. Роль ожиданий потребителей в оценке сервиса
5. Понятие лояльности клиентов и способы её формирования
6. Психологические особенности потребления услуг
7. Влияние качества обслуживания на поведение потребителей
8. Роль отзывов и рекомендаций в выборе услуг

1.2. Контрольные задания
Задание 1

Сервисная организация провела исследование поведения клиентов:
доля постоянных клиентов - 55%
доля новых клиентов - 45%
уровень удовлетворенности - 80%

После внедрения программы лояльности:
доля постоянных клиентов - 70%
доля новых клиентов - 30%
уровень удовлетворенности - 92%

Требуется:
Определь рост доли постоянных клиентов (в п.п. и %).
Определить изменение доли новых клиентов.
Рассчитать рост удовлетворенности клиентов.
Сделать вывод о влиянии программы лояльности.

Задание 2

Распределите факторы влияния на поведение потребителей:
факторы:
цена услуги, уровень дохода, качество обслуживания, реклама, отзывы клиентов, личные предпочтения, скорость обслуживания, социальное окружение

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Что является основным фактором поведения потребителей? а) цвет офиса б) качество услуги в) размер здания г) количество сотрудников
2	Что характеризует лояльного клиента? а) случайные покупки б) регулярное обращение к одной компании в) отказ от услуг г) отсутствие выбора
3	Что влияет на решение о покупке услуги? а) только цена б) комплекс факторов в) только реклама г) только мнение сотрудников

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является основой формирования поведения потребителей услуг?

а) случайность
б) совокупность экономических и психологических факторов
в) только реклама
г) только цена

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие факторы влияют на поведение потребителей услуг?
а) качество обслуживания
б) цена услуги
в) личные предпочтения
г) цвет здания
д) отзывы клиентов

Тема 3.4 Коммуникации и культура обслуживания клиентов

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие коммуникаций в сервисной деятельности
2. Роль коммуникаций в процессе обслуживания клиентов

3. Основные виды коммуникаций в сфере услуг
4. Понятие культуры обслуживания клиентов
5. Элементы профессиональной этики персонала
6. Значение невербальной коммуникации в сервисе
7. Влияние культуры обслуживания на удовлетворенность клиентов
8. Барьеры коммуникации в сервисной деятельности

1.2. Контрольные задания

Задание 1

Сервисная организация оценила качество коммуникаций персонала:
уровень понимания клиента с первого обращения - 70%
количество повторных обращений из-за недопонимания - 25%
удовлетворенность клиентов - 78%

После обучения персонала коммуникационным навыкам:
уровень понимания клиента - 90%
повторные обращения - 10%
удовлетворенность клиентов - 92%

Требуется:
Рассчитать рост уровня понимания клиента (в п.п. и %).
Определить снижение повторных обращений.
Определить рост удовлетворенности клиентов.
Сделать вывод о роли коммуникаций в сервисе.

Задание 2

Распределите элементы по видам коммуникации:
элементы:
устная речь, деловая переписка, жесты, электронная почта, интонация голоса, внешний вид персонала, чат-общение, телефонный разговор

2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Что является целью коммуникации в сервисе? а) увеличение конфликтов б) эффективное взаимодействие с клиентом в) снижение общения г) игнорирование клиента
2	Что относится к невербальной коммуникации? а) электронное письмо б) жесты в) телефонный разговор г) чат
3	Что формирует культуру обслуживания? а) только оборудование б) поведение

	персонала и стандарты общения в) только реклама г) только цена

3. Задания закрытого типа
3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является основой эффективных коммуникаций в сервисе?
а) игнорирование клиента
б) понимание потребностей клиента
в) отсутствие общения
г) случайные действия

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие элементы относятся к культуре обслуживания клиентов?
а) вежливость персонала
б) соблюдение стандартов общения
в) игнорирование клиентов
г) профессиональная этика
д) грубое поведение

Тема 3.5 Управление конфликтами и жалобами клиентов

1. Задания открытого типа
1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие конфликтов в сфере сервисной деятельности
2. Основные причины возникновения конфликтов с клиентами
3. Типы конфликтных ситуаций в сервисе
4. Понятие клиентской жалобы и её роль в управлении качеством
5. Этапы работы с жалобами клиентов
6. Методы урегулирования конфликтных ситуаций
7. Роль персонала в предотвращении конфликтов
8. Значение системы “сервисного восстановления”

1.2. Контрольные задания

Задание 1

Сервисная организация фиксирует показатели конфликтных ситуаций:
количество жалоб - 150 в месяц
доля урегулированных конфликтов - 60%
уровень удовлетворенности клиентов после урегулирования - 70%

После внедрения системы управления жалобами:
количество жалоб - 80 в месяц
доля урегулированных конфликтов - 90%
уровень удовлетворенности - 88%

Требуется:
Рассчитать снижение количества жалоб (в абсолютном и относительном выражении).
Определить рост доли урегулированных конфликтов.
Рассчитать рост удовлетворенности клиентов.
Сделать вывод об эффективности системы управления конфликтами.

Задание 2

Распределите действия по этапам работы с жалобами:
действия:
принятие жалобы, анализ причины конфликта, извинение клиенту, устранение проблемы, регистрация обращения, контроль результата, игнорирование жалобы, повторный контакт с клиентом

2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Основная цель управления конфликтами в сервисе? а) увеличение жалоб б) снижение конфликтов и повышение удовлетворенности в) игнорирование клиентов г) снижение качества
2	Что является первым этапом работы с жалобой? а) устранение проблемы б) принятие и фиксация жалобы в) наказание сотрудника г) игнорирование
3	Что такое сервисное восстановление? а) отказ от клиента б) действия по исправлению ошибки обслуживания в) игнорирование жалобы г) увеличение конфликтов

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания
Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является основной целью управления конфликтами в сервисе?
а) увеличение жалоб
б) снижение конфликтов и повышение удовлетворенности клиентов
в) игнорирование клиентов
г) сокращение обслуживания

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие действия относятся к управлению жалобами клиентов?
а) регистрация обращения
б) анализ причины проблемы
в) устранение недостатков
г) игнорирование клиента
д) контроль результата

РАЗДЕЛ 4. УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ И РАЗВИТИЕ БИЗНЕСА

Тема 4.1 Управление сервисным предприятием

1. Задания открытого типа
1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие управления сервисным предприятием
2. Основные функции управления в сфере услуг
3. Стратегическое и оперативное управление сервисной организацией
4. Особенности управления сервисным предприятием
5. Организационная структура управления сервисной компанией
6. Роль руководителя в сервисной деятельности
7. Влияние качества управления на эффективность предприятия
8. Современные подходы к управлению сервисными организациями

1.2. Контрольные задания

Задание 1

Сервисное предприятие имеет следующие показатели:
количество обслуженных клиентов - 3 000 в месяц

среднее время обслуживания - 40 минут
уровень удовлетворенности - 82%

После внедрения новой системы управления:
количество клиентов - 3 600
среднее время обслуживания - 28 минут
уровень удовлетворенности - 91%

Требуется:
Рассчитать рост количества клиентов (в абсолютном и относительном выражении).
Определить сокращение времени обслуживания.
Рассчитать рост удовлетворенности клиентов.
Сделать вывод об эффективности управления предприятием.

Задание 2

Распределите функции управления по категориям:

функции:
планирование, контроль, мотивация персонала, организация процессов, учет ресурсов, маркетинг, координация работы, принятие решений

2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Основная цель управления сервисным предприятием? а) увеличение хаоса б) повышение эффективности работы и качества услуг в) снижение контроля г) уменьшение персонала
2	Что является ключевой функцией управления? а) планирование б) случайность в) игнорирование процессов г) отказ от контроля
3	Что влияет на эффективность управления? а) структура и методы управления б) цвет офиса в) количество рекламы г) внешний вид здания

3. Задания закрытого типа
3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является основной функцией управления сервисным

предприятием?

а) случайные действия

б) организация и координация процессов

в) игнорирование клиентов

г) отсутствие планирования

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие функции относятся к управлению сервисным предприятием?

а) планирование

б) контроль

в) координация

г) случайные действия

д) принятие решений

Тема 4.2 Маркетинг услуг

1. Задания открытого типа

1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие маркетинга услуг и его особенности
2. Специфика комплекса маркетинга в сфере услуг (7P)
3. Роль потребителя в маркетинге услуг
4. Формирование и управление спросом на услуги
5. Позиционирование сервисного предприятия
6. Каналы продвижения услуг на рынке
7. Влияние качества обслуживания на маркетинговые результаты
8. Цифровой маркетинг в сфере услуг

1.2. Контрольные задания

Задание 1

Сервисная компания анализирует результаты маркетинговой деятельности:

количество клиентов до рекламной кампании - 2 500

после кампании - 3 200

уровень узнаваемости бренда - 60% → 78%

конверсия обращений в заказы - 35% → 50%

Требуется:

Рассчитать рост количества клиентов (в абсолютном и относительном

выражении).

Определить рост узнаваемости бренда.

Рассчитать изменение конверсии обращений.

Сделать вывод об эффективности маркетинговой кампании.

Задание 2

Распределите элементы по комплексу маркетинга услуг (7Р):

элементы:

услуга, цена, продвижение, персонал, процесс обслуживания, физическое окружение, каналы распределения, реклама, квалификация сотрудников, клиентский сервис

2. Задания комбинированного типа

2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Особенность маркетинга услуг заключается в том, что: а) продаются только товары б) услуга неосязаема в) отсутствует потребитель г) нет конкуренции
2	Что входит в комплекс 7Р? а) продукт б) цена в) производство г) продвижение
3	Главная цель маркетинга услуг? а) снижение клиентов б) удовлетворение потребностей клиентов в) отказ от конкуренции г) увеличение затрат

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является особенностью маркетинга услуг?

а) материальность продукта

б) неосязаемость услуги

в) отсутствие клиентов

г) отсутствие конкуренции

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие элементы входят в маркетинг услуг (7Р)?

а) продукт

б) цена

в) продвижение
г) производство сырья
д) персонал

Тема 4.3 Экономическая эффективность сервисной деятельности

1. Задания открытого типа
1.1. Вопросы открытого типа

1. Понятие экономической эффективности в сфере услуг
2. Основные показатели эффективности сервисной деятельности
3. Прибыль и рентабельность в сервисных организациях
4. Затраты и их роль в оценке эффективности услуг
5. Методы оценки экономической эффективности сервисного предприятия
6. Влияние качества услуг на экономические результаты
7. Соотношение доходов и расходов в сфере услуг
8. Роль производительности труда в сервисной деятельности

1.2. Контрольные задания
Задание 1

Сервисное предприятие имеет следующие финансовые показатели за месяц:
выручка - 1 200 000 руб.
затраты - 800 000 руб.

После оптимизации процессов:
выручка - 1 500 000 руб.
затраты - 900 000 руб.

Требуется:
Рассчитать прибыль до и после изменений.
Определить рост прибыли (в абсолютном и относительном выражении).
Рассчитать рентабельность до и после оптимизации.
Сделать вывод об эффективности изменений.

Задание 2

Распределите показатели по категориям эффективности:
показатели:
выручка, затраты, прибыль, удовлетворенность клиентов, рентабельность, количество обслуженных клиентов, себестоимость услуги,

скорость обслуживания

2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Основной показатель экономической эффективности? а) цвет офиса б) прибыль в) количество сотрудников г) реклама
2	Что характеризует рентабельность? а) отношение прибыли к затратам б) количество клиентов в) площадь офиса г) уровень шума
3	Что влияет на экономическую эффективность услуг? а) качество обслуживания б) случайные факторы в) цвет здания г) размер мебели

3. Задания закрытого типа
3.1. Тестовые задания
Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является главным показателем экономической эффективности?

а) количество мебели
б) прибыль
в) цвет интерьера
г) площадь здания

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие показатели относятся к экономической эффективности сервисной деятельности?

а) прибыль
б) рентабельность
в) затраты
г) внешний вид персонала
д) выручка

Тема 4.4 Персонал в сфере услуг: управление и мотивация

1. Задания открытого типа
1.1. Вопросы открытого типа

1. Роль персонала в сервисной деятельности
2. Особенности управления персоналом в сфере услуг
3. Основные функции управления персоналом
4. Понятие мотивации труда в сервисных организациях
5. Материальные и нематериальные методы мотивации
6. Влияние квалификации персонала на качество услуг
7. Система обучения и развития сотрудников в сервисе
8. Факторы удовлетворенности персонала и их влияние на клиентов

1.2. Контрольные задания

Задание 1

Сервисная организация внедрила систему мотивации персонала:
средняя производительность сотрудника - 85 единиц услуги в месяц
уровень удовлетворенности персонала - 72%
текучесть кадров - 18%

После внедрения мотивационной программы:

производительность - 110 единиц
удовлетворенность персонала - 88%
текучесть кадров - 9%

Требуется:
Рассчитать рост производительности труда (в единицах и %).
Определить рост удовлетворенности персонала.
Рассчитать снижение текучести кадров.
Сделать вывод об эффективности системы мотивации.

Задание 2

Распределите методы мотивации по категориям:
методы:
заработная плата, премии, карьерный рост, признание, штрафы, обучение, гибкий график, корпоративная культура

2. Задания комбинированного типа
2.1. Тестовые задания с обоснованием выбора

№	Содержание задания
1	Основная цель мотивации персонала? а) снижение зарплаты б) повышение эффективности труда в) увеличение конфликтов г) сокращение персонала
2	Что относится к нематериальной мотивации? а) премия б) зарплата в) признание г)

	штраф
3	Какой фактор влияет на качество услуг? а) мотивация персонала б) цвет здания в) площадь офиса г) мебель

3. Задания закрытого типа

3.1. Тестовые задания

Тест 1

Внимательно прочитать текст задания и выбрать один верный ответ. Записать только букву.

Что является ключевым фактором качества услуг?
а) оборудование
б) персонал
в) интерьер
г) реклама

Тест 2

Внимательно прочитать текст задания и выбрать несколько правильных ответов. Записать только буквы.

Какие методы относятся к мотивации персонала?
а) заработная плата
б) премии
в) карьерный рост
г) случайные наказания
д) признание

6.3. Критерии и шкала оценивания на основе БРС.

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

1. Сервисная деятельность, ее сущность и роль в рыночной экономике.

2. История развития сервисной деятельности и сферы услуг в России.

3. Классификация и характеристика потребностей в услугах и сервисном обслуживании.

4. Сегментирование рынка услуг по трем основным группам.

5. Современный сервис, виды, проблемы и перспективы развития.

6. Посреднические услуги, оказываемые сервисными предприятиями различного функционального назначения и организационно правовой формы.

7. Система управления сервисным предприятием, основные функции и задачи.

8. Организационная структура управления сервисного предприятия, ее типы и организационные подходы.

9. Производственный менеджмент, особенности обслуживания потребителей в контактной и бесконтактной зонах.

10. Основные виды сервиса обслуживания, этапы и стратегии процесса продажи.

11. Процесс обслуживания потребителей, его основные формы, методы и правила.

12. Прогрессивные формы обслуживания и методы продаж, их особенности.

13. Основные типы торговых посредников и поставщиков, участвующих в системе распределения, их услуги.

14. Правовое обеспечение сервисной деятельности, жалобы и претензии потребителей. Защита прав потребителей.

15. Маркетинг взаимоотношений обслуживающего персонала и потребителей в различных типах предприятий сервиса.

16. Сервисная деятельность как составная часть культуры человеческого общества.

17. Этические нормы общения и эстетические аспекты сервисной деятельности.

18. Морально-нравственный характер малого бизнеса и предпринимателей.

19. Психотипы и психокомплексы потребителей, психологические аспекты процесса обслуживания.

20. Современные способы организации позитивной атмосферы продаж и обслуживания потребителей.

21. Классификация услуг и сервисных процессов, особенности материальных и нематериальных услуг.

22. Услуга как экономическая категория, ее жизненный цикл, качество и безопасность.

23. Характеристика основных видов сервисных услуг, новые виды отечественных услуг.

24. Ассортимент основных и дополнительных услуг, полнота сервиса обслуживания потребителей.

25. Обучение персонала сервисных предприятий в целях повышения качества обслуживания и конкурентоспособности.

26. Сущность и классификация предпринимательства, отличительные особенности торгово-коммерческого предпринимательства.

27. История развития российского предпринимательства в сфере сервиса.

28. Индивидуально-личностные и социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

29. Зависимость качества сервисной деятельности от географических, демографических и национальных факторов.

30. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия, риск.

31. Рынок услуг и его разновидности, анализ тенденций развития и продаж товаров /услуг/.

32. Маркетинговый инструментарий и его использование в сервисной деятельности.

33. Услуга, ее сущность, формирование и поведение на рынке.

34. Ценовая политика в сервисной деятельности, ее основные направления и оценка полезности услуг.

35. Особенности международной торговли услугами, ее роль и перспективы развития.

36. Появление на рынке новых видов услуг, их особенности и назначение.

37. Организационно-правовые формы хозяйствования и факторы, оказывающие влияние на их выбор в сфере услуг.

38. Риски в сфере малого бизнеса и пути их снижения.

39. Сервисная деятельность как процесс и его связь с экономической конъюнктурой на рынке.

40. Особенности внедрения инноваций в сферу услуг, лизинг и франчайзинг.

41. Жизненный цикл сервисного продукта /товар, услуга/ и его значение в сервисной деятельности.

42. Сервисные технологии, формы и методы обслуживания потребителей.

43. Этическая культура сервиса, особенности профессиональной этики и этикета.

44. Организационно-технологическая культура сервиса, ее особенности и эффективность.

45. Управление контактами и роль клиента в сервисной деятельности.

КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ	РЕЗУЛЬТАТ В БАЛЛАХ
Дан полный, в логической 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, решил предложенные практические задания без ошибок	90-100
Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в	75-89

ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	
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 и решении практических заданий.	60-74
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. Решение практических заданий не выполнено, т.е. обучающийся не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	1-59

6.4. Для решения контрольных заданий обучающемуся разрешается использование калькулятора.

7. Методические материалы по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекциям.

Главное в период подготовки к лекционным занятиям - научиться методам самостоятельного умственного труда, сознательно развивать свои творческие способности и овладевать навыками творческой работы. Для этого необходимо строго соблюдать дисциплину учебы и поведения. Четкое планирование своего рабочего времени и отдыха является необходимым условием для успешной самостоятельной работы. В основу его нужно положить рабочие программы изучаемых в семестре дисциплин. Каждому обучающемуся следует составлять еженедельный и семестровый планы работы, а также план на каждый рабочий день. С вечера всегда надо распределять работу на завтрашний день. В конце каждого дня целесообразно подводить итог работы: тщательно проверить, все ли выполнено по намеченному плану, не было ли каких-либо отступлений, а если были, по какой причине это произошло. Нужно осуществлять самоконтроль, который является необходимым условием успешной учебы. Если что-то осталось невыполненным, необходимо изыскать время для завершения этой части

работы, не уменьшая объема недельного плана.

Самостоятельная работа на лекции.

Слушание и запись лекций - сложный вид вузовской аудиторной работы. Внимательное слушание и конспектирование лекций предполагает интенсивную умственную деятельность обучающегося. Краткие записи лекций, их конспектирование помогает усвоить учебный материал. Конспект является полезным тогда, когда записано самое существенное, основное и сделано это самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Запись лекций рекомендуется вести по возможности собственными формулировками. Желательно запись осуществлять на одной странице, а следующую оставлять для проработки учебного материала самостоятельно в домашних условиях. Конспект лекции лучше подразделять на пункты, параграфы, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать пункты плана лекции, предложенные преподавателям. Принципиальные места, определения, формулы и другое следует сопровождать замечаниями «важно», «особо важно», «хорошо запомнить» и т.п. Можно делать это и с помощью разноцветных маркеров или ручек. Лучше если они будут собственными, чтобы не приходилось просить их у однокурсников и тем самым не отвлекать их во время лекции. Целесообразно разработать собственную «маркографию» (значки, символы), сокращения слов. Не лишним будет и изучение основ стенографии. Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту литературу, которую дополнительно рекомендовал лектор. Именно такая серьезная, кропотливая работа с лекционным материалом позволит глубоко овладеть знаниями.

Подготовка к практическим занятиям.

Подготовку к каждому практическому занятию каждый обучающийся должен начать с ознакомления с планом практического занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, рекомендованную к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений обучающемуся необходимо самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме практического занятия и по возможности подготовить по нему презентацию. Если программой дисциплины предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенной инструкции (устно или 10 письменно). Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения курса. Результат такой работы должен проявиться в способности обучающегося свободно ответить на теоретические вопросы практического занятия, его выступлении и участии в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильном выполнении практических заданий и

контрольных работ.

Структура практического занятия:

В зависимости от содержания и количества отведенного времени на изучение каждой темы может практическое занятие состоять из четырех-пяти частей:

1. Обсуждение теоретических вопросов, определенных программой дисциплины.

2. Доклад и / или выступление с презентациями по проблеме практического занятия.

3. Обсуждение выступлений по теме - дискуссия.

4. Выполнение практического задания с последующим разбором полученных результатов или обсуждение практического задания, выполненного дома, если это предусмотрено программой.

5. Подведение итогов занятия.

Первая часть - обсуждение теоретических вопросов - проводится в виде фронтальной беседы со всей группой и включает выборочную проверку преподавателем теоретических знаний обучающихся. Примерная продолжительность - до 15 минут. Вторая часть - выступление обучающихся с докладами, которые должны сопровождаться презентациями с целью усиления наглядности восприятия, по одному из вопросов практического занятия. Обязательный элемент доклада - представление и анализ статистических данных, обоснование социальных последствий любого экономического факта, явления или процесса. Примерная продолжительность - 20-25 минут. После докладов следует их обсуждение - дискуссия. В ходе этого этапа практического занятия могут быть заданы уточняющие вопросы к докладчикам. Примерная продолжительность - до 15-20 минут. Если программой предусмотрено выполнение практического задания в рамках конкретной темы, то преподавателями определяется его содержание и дается время на его выполнение, а затем идет обсуждение результатов. Если практическое задание должно было быть выполнено дома, то на практическом занятии преподаватель проверяет его выполнение (устно или письменно). Примерная продолжительность - 15-20 минут. Подведением итогов заканчивается практическое занятие. Обучающимся должны быть объявлены оценки за работу и даны их четкие обоснования. Примерная продолжительность - 5 минут.

Работа с литературными источниками.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно

активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

8. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

8.1. Основная литература

1. Вавилина А.В. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / А. В. Василина, Т. В. Темякова - Санкт - Петербург : Лань, 2023. - 224 с. - Текст : электронный. - URL: https://lanbook.com/catalog/nauki-ob-obshchestve/organizatsiya-i-planirovanie-deyatelnosti-predpriyatiy-servisa/

2.Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие / Ю .П. Свириденко, В.В. Хмелев. - 4-е изд., стер. - Санкт - Петербург: Лань, 2025. - 192с. - ISBN 978-5-507-54094-5. - Текст : электронный. - URL: https://lanbook.com/catalog/nauki-ob-obshchestve/servisnaya-deyatelnost-v-obsluzhivanii-naseleniya2/

8.2. Дополнительная литература

1. Об основах обслуживания граждан в Российской Федерации: научно-практический комментарий к Федеральному закону от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ (постатейный) / Е.Г. Азарова, Н.В. Антонова, Н.С. Волкова [и др.] ; отв. ред. Н.В. Путило. - Москва : Институт законодательства и сравнительного правоведения при Правительстве Российской Федерации : ИНФРА-М, 2021. - 272 с. - ISBN 978-5-16-109837-0. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1841261

2. Липай, Т. П. Основы социально-бытового обслуживания : учебное пособие / Т. П. Липай. - Москва : Директ-Медиа, 2020. - 178 с. - ISBN 978-5-4499-0698-4. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/1990964

8.3. Нормативные документы

Постановление Правительства РФ от 21 сентября 2020 г. N 1514 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения"

8.4. Интернет-ресурсы

https://www.zakonrf.info/postanovlenie-pravitelstvo-rf-1514-21092020/
https://cyberleninka.ru/

КонсультантПлюс: справочная правовая стема http://www.consultant.ru/
Справочно-правовая система «ГАРАНТ» http://www.garant.ru

9. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, закреплены аудитории согласно расписанию учебных занятий: рабочее место преподавателя, посадочные места по количеству обучающихся, доска меловая, персональный компьютер с лицензированным программным обеспечением общего назначения, мультимедийный проектор, экран, интерактивная панель.

Перечень программного обеспечения:
Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: - МТС-link

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем:
База данных Ассоциации менеджеров России www.amr.ru
Портал профессионального сообщества менеджеров www.e-xecutive.ru