

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Улан-Удэнский колледж железнодорожного транспорта – филиала Федерального
государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
«Иркутский государственный университет путей сообщения»
(УУКЖТ ИрГУПС)

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)

по специальности СПО

43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

*Базовая подготовка
среднего профессионального образования*

*Очная форма обучения на базе
основного общего образования / среднего общего образования*

УЛАН-УДЭ 2021

Электронный документ выгружен из ЕИС ФГБОУ ВО ИрГУПС и соответствует оригиналу

Подписант ФГБОУ ВО ИрГУПС Трофимов Ю.А.

00a73c5b7b623a969ccad43a81ab346d50 с 08.12.2022 14:32 по 02.03.2024 14:32 GMT+03:00

Подпись соответствует файлу документа



Фонд оценочных средств разработан на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) (базовая подготовка) и рабочей учебной программы дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность.

РАССМОТРЕНО:

ЦМК специальностей 38.02.01, 43.02.06

протокол № 7 от «07» июня 2021 г.

Председатель ЦМК




(подпись)

А.Г. Клименко
(И.О.Ф.)

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора колледжа по УР



(подпись) О.Н. Иванова
(И.О.Ф.)

«07» июня 2021 г.

Разработчик: *Клименко А.Г.*, преподаватель УУКЖТ

Содержание

1.	Паспорт фонда оценочных средств	4
1.1	Область применения	4
1.2	Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю	
1.3	Система контроля и оценки освоения программы дисциплины	6
1.3.1	Формы промежуточной аттестации по ППСЗ при освоении программы дисциплины	6
1.3.2	Организация контроля и оценки освоения программы дисциплины	6
2.	Фонд оценочных средств для оценки уровня освоения умений и знаний по дисциплине	8
2.1	Материалы текущего контроля успеваемости	8
2.2	Материалы промежуточной аттестации	25

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации в форме экзамена.

Итогом экзамена является оценка в баллах: 5 – «отлично»; 4 – «хорошо»; 3 – «удовлетворительно»; 2 – «неудовлетворительно».

ФОС позволяет оценивать уровень освоения знаний и умений по дисциплине, определенных во ФГОС СПО по соответствующей ППССЗ.

1.2 Результаты освоения дисциплины, подлежащие контролю

В результате контроля и оценки по дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих знаний и умений по показателям:

Таблица 1

Результаты обучения	Показатели оценки результата	Формируемые общие и профессиональные компетенции
У1 - соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;	- правильное ориентирование в области обслуживания клиентов и в повседневной жизни;	ОК 1 ОК 8 ПК 2.1
У2 - определять критерии качества оказываемых услуг;	- грамотный выбор и выполнение методов и способов решения профессиональных задач в области оказания сервиса;	ОК 3 ОК 4 ПК 1.2 ПК 1.4
У3 - использовать различные средства делового общения;	- правильное и своевременное ориентирование в области делового общения;	ОК 2 ОК 7 ОК 8 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3
У4 - анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в нем	- чёткое нахождение верных решений в процессе их реализации, установление соответствия по формам принятия управленческих	ОК 8 ПК 2.2 ПК 2.3

индивидов;	решений;	
У5 - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;	- своевременное выявление причин конфликтных ситуаций и оперативное и грамотное решение их в процессе профессиональной деятельности;	ОК 8 ОК 7 ПК 2.1 ПК 3.1
У6 - выполнять требования этики в профессиональной деятельности;	- правильное владение этическими аспектами характера в соответствии с профессиональными требованиями к работнику сферы сервиса;	ОК 4 ОК 6 ПК 2.2
31 - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;	- грамотное составление верного исторического алгоритма возникновения и развития сервисной деятельности в разных обществах;	ОК 2 ОК 4 ОК 8
32 - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;	- грамотное перечисление и соотношение потребностей человека в пирамиду по А. Маслоу, ориентирование в способах их удовлетворения;	ОК 4 ПК 1.1 ПК 2.2
33 - сущность услуги как специфического продукта;	- правильная характеристика сущности услуги и соотношение ее к специфическому продукту;	ОК 2 ОК 5
34 - понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;	- правильное определение «контактной зоны» в различных методах предоставления сервиса и ее разновидностей;	ОК 2 ОК 6 ПК 2.3
35 - правила обслуживания населения;	- правильное ориентирование и использование приобретенных навыков в области обслуживании клиентов и в повседневной жизни;	ОК 8 ПК 1.5 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3
36 - организацию обслуживания потребителей услуг;	- грамотное проведение технологических операций по обслуживанию потребителей услуг;	ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4
37 - способы и формы	- грамотное ориентирование в	ОК 5 ОК 8

оказания услуг;	области оказания услуг потребителям и знание их преимущественных отличий;	ПК 1.6 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3
38 - нормы и правила профессионального поведения и этикета;	- чёткое ориентирование в области норм и правил профессионального поведения и этикета в профессиональной деятельности;	ОК 6 ОК 7 ОК 8 ПК 2.3
39 - особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;	- грамотный подход в процессе делового общения при обслуживании клиентов и в повседневной жизни;	ОК 4 ПК 2.1 ПК 2.2
310 - этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;	- чёткое владение навыками этических аспектов взаимоотношений в коллективе и при предоставлении сервисных услуг потребителям;	ОК 6 ОК 7 ПК 1.5 ПК 2.1
311 - критерии и составляющие качества услуг;	- верное сопоставление критериев сервиса в соответствии с качеством предоставления услуг;	ОК 3 ОК 8 ПК 2.1
312 - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.	- правильное владение знаниями в области отличительных особенностей психологических аспектов потребителей и владение спецификой общения с потребителями в нестандартных ситуациях.	ОК 3 ПК 2.2 ПК 2.3

1.3 Системы контроля и оценки освоения программы дисциплины

1.3.1 Формы промежуточной аттестации по ППСЗ при освоении программы дисциплины

Таблица 2

Наименование дисциплины	Семестр на базе		Формы промежуточной аттестации
	основного общего образования	среднего общего образования	

Сервисная деятельность	3	1	Экзамен
------------------------	---	---	---------

1.3.2 Организация контроля и оценки освоения программы дисциплины

Основными формами проведения текущего контроля знаний на занятиях являются: устный фронтальный, тематический опрос; выполнение практических работ; самостоятельные работы, тестирование.

Таблица 3

Раздел/тема дисциплины	Текущий контроль успеваемости		Промежуточная аттестация	
	Формы контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК	Формы контроля	Проверяемые У, З, ОК, ПК
Раздел 1 Теоретические основы сервисной деятельности				
Тема 1.1. Становление и развитие сервисной деятельности.	самостоятельная работа, выполнение практических работ	У1, У2; 32; ОК 2. ОК 5.	Экзамен	У1, У2, У3, У4 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 310 ОК1-9, ПК1.1.- ПК3.1
Тема 1.2. Классификация услуг	выполнение практических работ;	35; ОК.2 ОК. 6 ПК 2.1		
Раздел 2 Сервисные услуги				
Тема 2.1. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности	самостоятельная работа, выполнение практических работ	У1, 2; 32,4 ОК2, ОК3, ОК.6 ПК 1.4, ПК.1.6		
Тема 2.2. Основы сервисной деятельности в пассажирских перевозках	устный фронтальный, тематический опрос; - выполнение практических работ № 8-9;	У1, 2; 32,4 ОК2, ОК3, ОК.6 ПК 1.4, ПК.1.		
Раздел 3. Поведение потребителей и процесс принятия ими решения				
Тема 3.1. Определение потребительской среды в сфере услуг	самостоятельная работа, выполнение практических работ	У1, 2; 32,4 ОК.2 ОК. 6, ПК 2.1		
Тема 3.2. Организация сервисного туристического	самостоятельная работа, выполнение практических работ	У1, 2,6; 32,3,4 ПК 2.1-2.4		

обслуживания на железнодорожном транспорте				
--	--	--	--	--

Оценка освоения дисциплины Сервисная деятельность предусматривает систему оценивания: текущий контроль, промежуточная аттестация в виде экзамена.

Экзамен проводится в сроки, установленные учебным планом, и определяемые календарным учебным графиком образовательного процесса. Экзамен проводится в форме индивидуального собеседования.

Распределение проверяемых результатов обучения по дисциплине по видам контроля приводится в сводной таблице.

Таблица 4. Сводная таблица по дисциплине

Результаты обучения по дисциплине		Текущий контроль успеваемости				Промежуточная аттестация
		Устный опрос	Самостоятельная работа	Защита практических работ	Тестирование	Экзамен
Уметь:	У1	+		+	+	+
	У2	+	+	+	+	+
	У3	+	+	+		+
	У4	+		+	+	+
	У5	+		+	+	+
	У6	+	+	+	+	+
Знать:	З1	+	+			+
	З2	+		+	+	+
	З3		+	+		+
	З4	+		+	+	+
	З5	+	+	+		+
	З6	+			+	+
	З7	+		+	+	+
	З8	+	+	+		+
	З9	+	+	+	+	+
	З10	+	+		+	+
	З11	+		+		+
	З12	+	+	+	+	+

2. Фонд оценочных средств для оценки уровня освоения умений и знаний по дисциплине

2.1 Материалы текущего контроля успеваемости

2.1.1 Входной контроль по дисциплине предназначен для проверки знаний и уровня подготовки обучающихся по дисциплинам История, Право, Обществознание базового уровня подготовки.

Данное тестирование проводится в начале изучения курса, на первой, второй неделе обучения. На выполнение теста отводится 20 минут. Задания для оценки освоения и усвоения знаний представляют собой задания с выбором ответа. Содержит 12 вопросов.

Метод оценки выполнения задания:

Оценка «5» - если выполнено 90 - 100% задания, т.е. допущены 1-2 ошибки;

Оценка «4» - если выполнено 70 - 80% задания, т.е. допущены 3-4 ошибок;

Оценка «3» - если выполнено 50 - 60% задания, т.е. допущены 5-6 ошибок;

Оценка «2» - если выполнено менее 50% задания и допущено более 6 ошибок.

Тест входного контроля

1. С чем связана эстетическая культура работника сервиса?

А – культурой внешнего вида

Б – культурой человеческих отношений

В – культурой общения

2. Этическая культура сервиса – это...?

А – уровень знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов

Б – уровень развития и использования эстетических ценностей работниками сервиса в процессе деятельности по обслуживанию клиентов

В – совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм, которые должны быть реализованы в процессе выполнения служебных обязательств

3. Наиболее агрессивный вид рекламы, основной задачей которой является последовательное внушение клиентам о преимуществах рекламируемого продукта, формирование желания приобрести именно его?

А – рациональная реклама

- Б – информативная
- В – эмоциональная
- Г – убеждающая
- Д – массовая

4. Человеку для удовлетворения биологических потребностей достаточно иметь одно пальто. Чем объяснить, что большинство людей имеют несколько пальто?

- А - необходимостью потратить лишние
- Б - агрессивностью людей
- В - желанием улучшить свои жизненные позиции
- Г - поскольку нет возможности купить иные вещи

5. Грузополучатель – это...?

- А – потребитель транспортных услуг, сдавший груз к перевозке и указанный в качестве отправителя
- Б – потребитель транспортных услуг, сдавший груз к перевозке и указанный в качестве получателя
- В – сторона договора транспортной экспедиции, организующая и предоставляющая транспортные услуги

6. Транспорт занимает:

- А – 1/8 суши земного шара
- Б – 1/6 суши земного шара
- В – 1/4 суши земного шара

7. Под субъектом собственности понимают?

- А – конкретных людей, которые вступают между собой в отношения собственности
- Б – элементы условий производства и результатов деятельности людей
- В – частная, групповая и общественная группы

8. Потребление – это...?

- А - процесс создания продукта
- Б - процесс использования продукта
- В - процесс движения продукта от производителя к потребителю
- Г - верно А и Б

9. В чем суть закона спроса?

- А – чем выше цена - тем меньше спрос

- Б – чем больше предложение – тем больше спрос
- В – чем ниже цена – тем ниже спрос
- Г – чем больше предложение – тем меньше спрос

10. Что является основными элементами рынка?

- А – конкуренция, спрос, предложение, цена
- Б – конкуренция, эластичность, спрос, предложение, цена
- В – спрос, предложение, цена
- Г – микроэкономика и макроэкономика

11. Если мужчина продает джинсы, это...?

- А – спрос
- Б – предложение

12. Илья мечтает о новом телефоне и копит деньги, это...?

- А – спрос
- Б – предложение

КЛЮЧ

1	А	5	Б	9	А
2	А	6	Б	10	А
3	Г	7	А	11	Б
4	В	8	Б	12	А

2.1.2 Текущий контроль в виде тестов после изучения каждой из тем.

Тест № 1

Данное тестирование проводится после изучения темы 1.1. На выполнение теста отводится 10 минут. Задания для оценки освоения и усвоения знаний представляют собой задания с выбором ответа. Содержит 9 вопросов.

Метод оценки выполнения задания:

- Оценка «5» - если выполнено 100% задания;
- Оценка «4» - если выполнено 80-90% задания, т.е. допущены 1-2 ошибок;
- Оценка «3» - если выполнено 60 - 70% задания, т.е. допущены 3-4 ошибок;
- Оценка «2» - если выполнено менее 60% задания и допущено более 4 ошибок.

1. Сервисная деятельность это – ...

- А – обслуживание населения в различных сферах повседневной жизни
- Б – деятельность по удовлетворению нужд и потребностей людей
- В – вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг

2. По функциональному назначению услуги, оказываемые населению делятся на:
- А – внешние и внутренние
 - Б – личные и духовные
 - В – материальные и нематериальные
3. Экспедитор – это...?
- А – потребитель транспортных услуг, сдавший груз к перевозке и указанный в качестве отправителя
 - Б – сторона договора, организующая и предоставляющая транспортные услуги
 - В – потребитель транспортных услуг, сдавший груз к перевозке и указанный в качестве получателя
4. Что относится к материальным услугам?
- А – услуги транспорта
 - Б – услуги образования
 - В – медицинские услуги
5. Вид услуги, связанный с организацией процесса отправления и получения груза – это...?
- А – экспедиторская услуга
 - Б – транспортная услуга
 - В – грузовые перевозки
6. Характеристика услуг:
- А – осязаемые, производство отдельно от потребления, скоротечность
 - Б – неосязаемые, совпадение этапов производства и потребления, скоротечность
 - В – неосязаемые, совпадение этапов производства и потребления, возможность хранения
7. Сервис это – ...
- А – обслуживание населения в различных сферах повседневной жизни
 - Б – деятельность по удовлетворению нужд и потребностей людей
 - В – вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг
8. Грузополучатель – это...?
- А – потребитель транспортных услуг, сдавший груз к перевозке и указанный в качестве отправителя
 - Б – потребитель транспортных услуг, сдавший груз к перевозке и указанный в качестве получателя
 - В – сторона договора транспортной экспедиции, организующая и предоставляющая транспортные услуги
9. Что относится к нематериальным услугам?
- А – услуги транспорта
 - Б – услуги общественного питания

Тест № 2

Данное тестирование проводится после изучения темы 2.1. На выполнение теста отводится 20 минут. Задания для оценки освоения и усвоения знаний представляют собой задания с выбором ответа. Возможны несколько правильных вариантов в одном вопросе. Содержит 12 вопросов.

Метод оценки выполнения задания:

Оценка «5» - если выполнено 90 - 100% задания, т.е. допущена 1 ошибка;
Оценка «4» - если выполнено 80-90% задания, т.е. допущены 1-2 ошибок;
Оценка «3» - если выполнено 60 - 70% задания, т.е. допущены 3-4 ошибок;
Оценка «2» - если выполнено менее 60% задания и допущено более 4 ошибок.

1. Типы организационной структуры, бывают:
А – линейный, функциональный, линейно-функциональный
Б – линейный, функциональный
В – линейно-функциональный, линейно-организационный
2. Линейно-функциональный тип – это...?
А – тип организационной структуры, который состоит из высшего уровня руководства, вспомогательных подразделений и основного подразделения
Б – тип организационной структуры, приобретающий более сложный характер в силу пересечения множества функциональных связей и отношений между отделами и группами сервисного предприятия
В – тип организационной структуры оказывающийся уместным, когда сервисное производство носит масштабный характер и состоит из крупных организационных подразделений
3. Выделите основные три группы работников
А – основная
Б – вспомогательная
В – руководящая
Г – дополнительная
4. Эстетическая культура сервиса – это...?
А – совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм, которые должны быть реализованы в процессе выполнения служебных обязательств
Б – уровень развития и использования эстетических ценностей работниками сервиса в процессе деятельности по обслуживанию клиентов
В – уровень знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов
5. С чем связана эстетическая культура работника сервиса?
А – культурой внешнего вида
Б – культурой человеческих отношений

В – культурой общения

6. Этическая культура сервиса – это...?
А – совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм, которые должны быть реализованы в процессе выполнения служебных обязательств
Б – уровень развития и использования эстетических ценностей работниками сервиса в процессе деятельности по обслуживанию клиентов
В – уровень знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов
7. Профессионально-служебная этика – это...?
А – совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм, которые должны быть реализованы в процессе выполнения служебных обязательств
Б – уровень развития и использования эстетических ценностей работниками сервиса в процессе деятельности по обслуживанию клиентов
В – уровень знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов
8. В рамках контактной зоны, расстояние между производителем и потребителем услуг должно варьироваться ...?
А – от 3,5 до 3м²
Б – от 2,5 до 2м²
В – от 1,5 до 1м²
Г – от 1 до 0,7м²
9. Когда работник подходит вплотную к клиенту, это называется ...?
А – суженная контактная зона
Б – сжатая контактная зона
В – прямая контактная зона
10. Кто из исследователей наиболее полно раскрыл понятие «коллектив»?
А – В.М. Шепель
Б – К.К. Платонов
В – С.А. Фельдман
11. Что является элементом в общей концепции социально-психологического климата, в которой взаимодействуют: психологическая совместимость работников, их социальный оптимизм, нравственная воспитанность?
А – особенность группового поведения
Б – особенности поведения руководителей
В – характеристика его структуры
12. На каких двух уровнях исследуется структура коллектива?
А – формальном и неформальном
Б – предметном и тональном
В – нравственном и чувственном

Тест № 3

Данное тестирование проводится после изучения темы 2.2. На выполнение теста отводится 20 минут. Задания для оценки освоения и усвоения знаний представляют собой задания с выбором ответа. Содержит 12 вопросов.

Метод оценки выполнения задания:

Оценка «5» - если выполнено 90 - 100% задания, т.е. допущены 1-2 ошибки;
Оценка «4» - если выполнено 70 - 80% задания, т.е. допущены 3-4 ошибок;
Оценка «3» - если выполнено 50 - 60% задания, т.е. допущены 5-6 ошибок;
Оценка «2» - если выполнено менее 50% задания и допущено более 6 ошибок.

1. С чем связана эстетическая культура работника сервиса?
А – культурой внешнего вида
Б – культурой человеческих отношений
В – культурой общения
2. Этическая культура сервиса – это...?
А – совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм, которые должны быть реализованы в процессе выполнения служебных обязательств
Б – уровень развития и использования эстетических ценностей работниками сервиса в процессе деятельности по обслуживанию клиентов
В – уровень знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников сервиса при обслуживании клиентов
3. Межгрупповой конфликт – это ...?
А – ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации
Б – борьба руководителей за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта
В – ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы
4. Внутриличностный конфликт – это ...?
А – ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации
Б – борьба руководителей за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта
В – ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы
5. Межличностный конфликт – это ...?

- А – ограниченность ресурсов, которые нужно делить, взаимозависимость заданий, различия в целях, различия в представлениях и ценностях, различия в манере поведения, в уровне образования, а также плохие коммуникации
- Б – борьба руководителей за ограниченные ресурсы, капитал или рабочую силу, время использования оборудования или одобрение проекта
- В – ролевой конфликт, когда к одному человеку предъявляются противоречивые требования по поводу того, каким должен быть результат его работы

6. К какому типу потребителей можно отнести клиента к которому необходимо проявлять интерес, чтобы его не обидеть, но при первом же удобном моменте вежливо и тактично переключить их внимание на заказ?
- А – молчаливому
 - Б – молодому
 - В – словоохотливому
 - Г – среднего возраста
7. К какому типу потребителей можно отнести клиентов, которые стараются подойти к заказу всесторонне. Они интересуются и прочностью, и удобством, и эстетическими качествами изделия (услуг). Они очень чувствительны к культуре обслуживания?
- А – молчаливому
 - Б – молодому
 - В – словоохотливому
 - Г – среднего возраста
8. Система стимулирования работников сервиса. Процент – это...?
- А - денежная выплата по результатам выполнения работы, которая представляет собой фиксированную ставку для некоторого диапазона результатов
 - Б - дополнительная фиксированная выплата как поощрение за качественную работу, квалификацию или стаж
 - В - денежное вознаграждение, определяемое как часть от значимого показателя деятельности сотрудника
9. Система стимулирования работников сервиса. Надбавка – это...?
- А - денежная выплата по результатам выполнения работы, которая представляет собой фиксированную ставку для некоторого диапазона результатов
 - Б - дополнительная фиксированная выплата как поощрение за качественную работу, квалификацию или стаж
 - В - денежное вознаграждение, определяемое как часть от значимого показателя деятельности сотрудника
10. Что входит в обязанности пассажира? (возможно несколько вариантов)
- А – купить билет
 - Б – доехать до места назначения в полном здравии
 - В – заказать чай у проводника
 - Г – не переходить через проходные межвагонные площадки
 - Д - соблюдать правила поведения при осуществлении перевозки
 - Е – хранить использованный билет в течении 30 дней

11. Что относится к нематериальным услугам?
А – услуги транспорта
Б – услуги образования
В – услуги общественного питания
12. Суть негативного подхода к осуществлению сервиса?
А – акцент делается на внимательный сбор и обработку информации о дефектах используемой продукции для улучшения ее качества
Б – производитель рассматривает проявившиеся дефекты как случайно возникшие ошибки
В – на изделии указана марка производителя и только он может обеспечить полный и качественный сервис

Тест № 4

Данное тестирование проводится после изучения темы 3.1. На выполнение теста отводится 20 минут. Задания для оценки освоения и усвоения знаний представляют собой задания с выбором ответа. Содержит 14 вопросов.

Метод оценки выполнения задания:

Оценка «5» - если выполнено 90 - 100% задания, т.е. допущены 1-2 ошибки;
Оценка «4» - если выполнено 70 - 80% задания, т.е. допущены 3-4 ошибок;
Оценка «3» - если выполнено 50 - 60% задания, т.е. допущены 5-7 ошибок;
Оценка «2» - если выполнено менее 50% задания и допущено более 7 ошибок.

1. Распределительные услуги включают:
А - массовые коммуникации;
Б - услуги транспорта, торговли, связи;
В - консалтинг, инжиниринг.
2. Профессиональные услуги оказывают:
А - развлекательные учреждения;
Б - организации общественного питания;
В - рекламные компании.
3. Общественными услугами являются:
А - телевидение, радио, образование;
Б - услуги, связанные с досугом;
В - услуги, связанные с транспортом.
4. Материальные услуги направлены на:
А - формирование отдельных требований потребителей;
Б - удовлетворение материальных потребностей;
В - удовлетворение духовных потребностей.

5. Непроизводственные услуги – это:
А - транспортировка грузов;
Б - техническое обслуживание оборудования;
В - услуги здравоохранения, культуры.
6. К некоммерческим услугам относят:
А - услуги предприятий туризма и отдыха;
Б - услуги организаций общественного питания;
В - услуги благотворительных фондов.
7. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
А - государственными;
Б - идеальными;
В - смешанными.
8. Идеальная услуга – это:
А - абстрактная теоретическая модель вида сервисной деятельности;
Б - сопровождение товарно-материальных ценности, облегчая их обращение;
В - все виды производственных услуг.
9. К легитимным услугам относят:
А - нелегальные услуги;
Б - услуги, имеющие криминальный оттенок;
В - услуги, одобряемые государством и обществом.
10. Предпродажный сервис – это:
А - гарантийный сервис;
Б - послегарантийный сервис;
В - консервация, проверка, демонстрация.
11. Гарантийный сервис:
А - всегда бесплатный;
Б - всегда платный;
В - выбирается потребителем.
12. Жесткий сервис – это:
А - комплектация необходимой документацией перед продажей;
Б - услуги, связанные с поддержанием работоспособности товара;
В - инновационные разработки, применяемые предприятием сервиса.
13. Мягкий сервис – это:
А - ремонт и наладка оборудования;

- Б - предварительная консультация потребителей;
- В - интеллектуальные услуги, связанные с совершенствованием определенного товара.

14. Прямой сервис направлен на:

- А - материальный продукт и пользователя;
- Б - создание благоприятный условий при совершении торговых сделок;
- В - ремонт и обслуживание конкретного оборудования.

№ вопроса	Ключи			
	Тест № 1	Тест № 2	Тест № 3	Тест № 4
1	А	А	А	Б
2	В	А	В	В
3	Б	А, Б, В	А	А
4	А	Б	В	Б
5	А	А	Б	В
6	Б	В	В	В
7	В	А	Г	А
8	Б	Г	В	А
9	Б	Б	Б	В
10		Б	А	В
11		В	Б	А
12		А	Б	А
13				В
14				В

2.1.3 Текущий контроль в виде самостоятельных работ после изучения тем.

Самостоятельная работа № 1.

Самостоятельная работа проводится после изучения темы 1.2. На выполнение работы отводится 20 минут. Задания для оценки освоения и усвоения знаний представляют собой самостоятельно написанного ответа. Содержит 6 вопросов.

Метод оценки выполнения задания:

Оценка «5» - если выполнено 100% задания, т.е. правильно отвечено на 6 вопросов с небольшими недочетами;

Оценка «4» - если выполнено 80 - 90% задания, т.е. правильно отвечено на 5 вопросов с небольшими недочетами;

Оценка «3» - если выполнено 50 - 70% задания, т.е. правильно отвечено на 3-4 вопросов с небольшими недочетами;

Оценка «2» - если выполнено менее 50% задания и отвечено менее, чем на 3 вопроса.

1. Фазы, выделяемые при выборе услуг и их исполнителя, а также при совершении покупки?
А - _____
Б - _____
В - _____
Г - _____
2. Коллектив – это...?
3. Форма обслуживания это - ...?
4. Требования к группе, при которых ее можно назвать коллективом?
1 - _____
2 - _____
3 - _____
4 - _____
5 - _____
5. Предметный настрой отношений – это ...?
6. Тональный настрой отношений – это ...?

Самостоятельная работа № 2.

Самостоятельная работа проводится после изучения темы 2.1. На выполнение работы отводится 25 минут. Задания для оценки освоения и усвоения знаний представляют собой самостоятельно написанного ответа. Содержит 8 вопросов.

Метод оценки выполнения задания:

Оценка «5» - если выполнено 90 - 100% задания, т.е. правильно отвечено на 7-8 вопросов;

Оценка «4» - если выполнено 80 - 90% задания, т.е. правильно отвечено на 6 вопросов;

Оценка «3» - если выполнено 50 - 70% задания, т.е. правильно отвечено на 4-5 вопросов;

Оценка «2» - если выполнено менее 50% задания и отвечено менее, чем на 4 вопроса.

1. Опишите признаки молчаливого типа потребителей?
2. Опишите признаки молодого типа потребителей?
3. Опишите признаки словоохотливого типа потребителей?
4. Опишите признаки среднего возраста потребителей?
5. Опишите виды услуг в зависимости от их основания:

Например: по степени контакта с потребителем (непосредственный и дистанционный)

- А. По экономическим целям (_____, _____);
 - Б. По временному фактору (_____, _____);
 - В. Используемым предметам труда (_____, _____);
 - Г. Комплексности предоставляемых услуг (_____, _____);
 - Д. Квалификации персонала (_____, _____);
 - Е. Степени коммерциализации (_____, _____).
6. По организационно-правовой форме предприятия сервиса делятся на:
- А. _____;
 - Б. _____;
 - В. _____.
7. Имидж предприятия зависит от следующих факторов:
- А. _____;
 - Б. _____;
 - В. _____;
 - Г. _____.
8. Основные характеристики, присущие лояльным потребителям:
- А. _____;
 - Б. _____;
 - В. _____;
 - Г. _____;
 - Д. _____.

2.1.4 Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине Сервисная деятельность¹.

Методические указания по выполнению практических работ разработаны в соответствии с рабочей учебной программой дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность для специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) и требованиями к результатам освоения программы подготовки специалистов среднего звена ФГОС СПО по данной специальности. Методические указания предназначены для студентов 2 курса очной формы обучения.

Цель данных методических указаний – оказать помощь студентам при выполнении практических работ и закреплении теоретических знаний по основным разделам дисциплины.

Рабочей учебной программой дисциплины предусмотрено 22 часа на проведение практических занятий, каждая работа рассчитана на 2 академических часа.

¹ Методические указания по выполнению практических работ по дисциплине Сервисная деятельность специальности 43.02.06, УУИЖТ, 2021

Выполнение практических работ направлено на формирование общих и профессиональных компетенций, закрепление знаний, освоение необходимых умений и способов деятельности, формирование первоначального практического опыта:

Критерии оценок:

«отлично» выставляется, если студент умеет самостоятельно решать практические задачи, свободно использует справочную литературу, делает обоснованные выводы из результатов расчётов;

«хорошо» выставляется, если студент умеет самостоятельно решать практические задачи с некоторыми недочётами, ориентироваться в справочной литературе, правильно оценивать полученные результаты расчётов и сделать выводы;

«удовлетворительно» выставляется, если студент с помощью преподавателя показал умения получить правильные решения конкретной практической задачи, пользоваться справочной литературой, правильно оценить полученные результаты расчётов и сделать выводы или самостоятельно с допущением ошибок;

«неудовлетворительно» выставляется, если студент не выполнил практическую задачу, не умеет пользоваться справочной литературой, делать выводы.

Практическая работа 1

Тема: Определение основ сервисной деятельности.

Цель: Привитие навыков в определении основ сервисной деятельности. Научиться правильно и точно распределять услуги на материальные и нематериальные.

Перечень оборудования, учебно-наглядных пособий:

1. Методические указания по выполнению практических работ.

Рекомендуемая литература:

1. Сервис на транспорте: учебное пособие для студ. учреждений высш. проф. образования/[Николашин В.М., Зудилин Н.А., Сеницына А.С.]; под редакцией В.М. Николашина. 4-е изд., перер.аб. – М: Издательский центр «Академия», 2011. -304с. – ISBN978-5-7695-8081- Режим доступа: [9http://www.academia-moscow.ru/catalogue/4831/36208/](http://www.academia-moscow.ru/catalogue/4831/36208/)

2. Сервис на транспорте: сборник лекций/ И.А. Чернышова. – Хабаровск: Изд-во ДВГУПС, 2011. –102 с.

Порядок проведения работы:

Задание 1. В представленной таблице представлено 11 сервисных понятий и 11 характеризующих определений. Необходимо сопоставить действительные определения подходящим понятиям (Таблица 1).

Таблица 1

1. Деловой (профессиональный) сервис	А) услуги, потребителями которых выступают не физические лица, а предприятия, организации, учреждения и другие хозяйственно-управленческие структуры
2. Деловые (профессиональные) услуги	Б) физические лица, цель получения услуг - удовлетворение личных потребностей, источник оплаты - личные средства этих лиц
3. Институциональные услуги	В) производитель услуг
4. Исполнитель услуги	Г) физическое лицо, имеющий намерение приобрести либо приобретающий или использующий товары, работы услуги исключительно для личных целей, не связанных с извлечением прибыли
5. Клиенты	Д) поставщик услуг
6. Модели предложения	Е) вид предпринимательской деятельности по оказанию услуг хозяйственно-управленческим структурам и физическим лицам в целях обеспечения их профессиональной деятельности или получения прибыли
7. Потребитель	Ж) количество и качество услуг, а также сопутствующих им материальных товаров, которое продуценты готовы предоставить конкретному потребителю в конкретное время и в конкретном месте
8. Потребительские услуги	З) логически сгруппированный оригинальный набор услуг и форм материальной поддержки, предлагаемый клиентам в определенной ситуации
9. Предложение	И) услуги, которые оказываются предприятиям, организациям, учреждениям и другим хозяйственно-управленческим структурам, а также отдельным физическим лицам, что способствует успешной профессиональной деятельности или получению прибыли
10. Провайдер	К) постоянные покупатели или заказчики; лица, пользующиеся услугами адвоката, нотариуса и т.п.
11. Продуцент	Л) организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на материальные и нематериальные.

Материальная услуга направлена на удовлетворение материально-бытовых потребностей потребителя услуг. Она обеспечивает восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделия или изготовление новых изделий по заказам граждан, а также перемещение грузов и людей, создание условий для потребления.

Нематериальные услуги, в отличие от материальных, направлены на удовлетворение духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормального душевного состояния потребителя. Нематериальные услуги характеризуются тем, что отсутствует наглядный показатель приложения труда, не воплощенный в непосредственно осязаемые материальные результаты. Нематериальные услуги не овеществляются, они опредмечиваются в людях, оказывая непосредственное влияние на их духовное состояние и развитие.

Задание 2. Предложенные ниже услуги отнести в таблицу к материальным или нематериальным (таблица 2).

Таблица 2

Материальные услуги	Нематериальные услуги

- жилищно-коммунальные услуги;
- услуги культуры;
- услуги образования;
- услуги общественного питания;
- услуги физкультуры и спорта;
- услуги адвокатов;
- транспортные услуги;
- медицинские услуги;
- услуги преподавателей;
- услуги здравоохранения;
- услуги транспорта;
- услуги туризма;
- складские услуги;
- коммунальные услуги;
- почтовые услуги.

Задание 3. Дополнить таблицу отличительных характеристик услуги и товара (таблица 3).

Таблица 3

Товары	Услуги
...	...
<i>Производство отделено от потребления</i>	...
...	...

Содержание отчета:

Наименование и цель работы:

Задание 1

Задание 2

Задание 3

Выводы о значении практической работы в освоении учебного материала.

Контрольные вопросы:

1. Историческое развитие сервисной деятельности и ее особенности в эпоху формирования постиндустриального общества.
2. Пять общих типов услуг.



2.2 Материалы промежуточной аттестации

Задания для оценки освоения знаний представляют экзамен по темам учебного семестра рабочей учебной программы дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность

3 семестр / 1 семестр в форме экзамена.

Билет для экзаменуемого

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
Улан-Удэнский колледж железнодорожного транспорта – филиала Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Иркутский государственный университет путей сообщения»
(УУКЖТ ИрГУПС)

РАССМОТРЕНО ЦМК спец. 38.02.10, 43.02.06 протокол №7от«07»_06_2021г.  (подпись) А.Г. Клименко (Ф.И.О.)	ЭКЗАМЕН Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность Специальность 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) 2 курс, 3 семестр / 1 курс, 1 семестр	СОГЛАСОВАНО Зам. директора колледжа по УВР  О.Н. Иванова « 07 » июня 2021 г
Билет № 1		
Содержание задания	Оцениваемые умения и знания	
1. Понятие и раскрытие сущности услуги и сервисной деятельности.	31; 35	
2. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.	31, 310, 311	
Ситуационная задача 1. Автоцентр «Драйв» реализует новые автомобили и автомобили с пробегом различных марок. Помимо продажи автомобилей автоцентр «Драйв» предлагает своим клиентам и другие услуги: возможность доставки автомобиля железнодорожным транспортом, а так же	310, 311 У1, У2, У3	

выгодный кредит. При покупке дорогого автомобиля с пробегом гражданину Петрову был предложен предпродажный сервис, за который нужно было заплатить определенную сумму, не входящую в определенную стоимость автомобиля. Гражданин Петров от оплаты данной услуги отказался. Определите и обоснуйте, следовало бы или нет гражданину Петрову воспользоваться услугой предпродажного сервиса.	
---	--

Инструкция

1. Внимательно прочитайте задание.
2. Литература: ФЗ РФ «О защите прав потребителей». Конспектами пользоваться запрещено.
3. Максимальное время выполнения задания 40 минут.
4. Критерии оценки результата:

- «отлично» - теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены;

- «хорошо»- теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, некоторые из выполненных заданий содержат незначительные ошибки;

- «удовлетворительно» - теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят систематического характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками;

- «неудовлетворительно» - теоретическое содержание дисциплины не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий не выполнено

Преподаватель _____

Приложение 2 Пакет экзаменатора

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
 Улан-Удэнский колледж железнодорожного транспорта – филиала Федерального
 государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования
 «Иркутский государственный университет путей сообщения»
 (УУКЖТ ИрГУПС)

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора колледжа по УВР


РАССМОТРЕНО


Цикловой комиссией

Специальностей 38.02.10, 43.02.06

протокол № 7 от « 07 » июня 2021г.

председатель ЦК

 А.Г. Клименко
 (подпись) (Ф.И.О.)

 О.Н. Иванова
 (подпись) (Ф.И.О.)
 « 07 » июня 2021 г.

Пакет экзаменатора для оценки освоения умений и усвоения знаний
 по дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность
 специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Содержание задания 1	Оцениваемые умения и знания 2	Показатели оценки результата 3
Теоретические вопросы: 3. Понятие и раскрытие сущности услуги и сервисной деятельности 4. Функции сферы услуг 5. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг 6. Эволюция понятия «товар»	31 - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;	- грамотное составление верного исторического алгоритма возникновения и развития сервисной деятельности в разных обществах;

<p>7. Характеристики услуг 8. Определение ценности услуги 9. Определение потребительской среды в сфере услуг 10. Клиенты и их потребности 11. Факторы, влияющие на покупательское поведение 12. Процесс принятия решения потребителем 13. Обслуживание как сервисная система 14. Система сервисных операций 15. Система маркетинга услуг 16. Пространство контакта 17. Работа с жалобами потребителей 18. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций 19. Основные методы предоставления услуг 20. Формы обслуживания 21. Показатели качества услуги 22. Модель качества услуг 23. Сервисные гарантии 24. Производительность труда в сфере услуг 25. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг 26. Методы определения величины показателей качества 27. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем 28. Жизненный цикл услуги 29. Управления этапами жизненного цикла сопутствующих услуг 30. Конкурентная окружающая среда 31. Выбор целевых потребителей 32. Стратегии создания конкурентных преимуществ 33. Роль стандартизации и дифференциации в выборе товарной политики 34. Основные подходы к осуществлению сервиса</p>	<p>32 - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;</p> <p>33 - сущность услуги как специфического продукта;</p> <p>34 - понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;</p> <p>35 - правила обслуживания населения;</p> <p>36 - организацию обслуживания потребителей услуг;</p> <p>37 - способы и формы оказания услуг;</p>	<p>- грамотное перечисление и соотношение потребностей человека в пирамиду по А. Маслоу, ориентирование в способах их удовлетворения;</p> <p>- правильная характеристика сущности услуги и соотношение ее к специфическому продукту;</p> <p>- правильное определение «контактной зоны» в различных методах предоставления сервиса и ее разновидностей;</p> <p>- правильное ориентирование и использование приобретенных навыков в области обслуживании клиентов и в повседневной жизни;</p> <p>- грамотное проведение технологических операций по обслуживанию потребителей услуг;</p> <p>- свободное ориентирование в области оказания услуг потребителям и знание их преимущественных отличий;</p> <p>- чёткое ориентирование в области норм и правил профессионального поведения и этикета в</p>
--	--	---

<p>35. Основные задачи системы сервиса 36. Принципы гарантийного обслуживания 37. Эксплуатационные инструкции 38. Назначение технического обслуживания и ремонта 39. Эволюция организации технического обслуживания и ремонта 40. Резервные мощности 41. Предупреждающий подход 42. Области применения новых технологий в сфере услуг 43. Проблемы морально-этических качеств руководителя 44. Формирование собственного имиджа как условие успеха деятельности 45. Информационные технологии в сфере услуг 46. Инструменты для разработки услуги 47. Сегментация рынка услуг 48. Анализ работы сервис-центров 49. Бронирование и аннулирование брони 50. Доставка услуг по К. Лавлоку 51. Деловая этика</p> <p>Ситуационные задачи:</p> <p>2. ОАО «РЖД» разместил на своем сайте информацию о скидках на покупку электронных железнодорожных билетов. Наведя курсор на интересующий поезд, любой клиент может получить подробное описание скидки. Гражданка Иванова заказала через интернет один скидочный билет. При доставке билета на дом, после ухода курьера она обнаружила, что на билете не указана скидка, т.е. полностью не соответствует ее заказу, однако в документах она уже поставила свою подпись, что претензий не имеет. Определите и обоснуйте, может ли гражданка Иванова</p>	<p>38 - нормы и правила профессионального поведения и этикета;</p> <p>39 - особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;</p> <p>310 - этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;</p> <p>311 - критерии и составляющие качества услуг;</p> <p>312 - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</p> <p>У1 - соблюдать в профессиональной деятельности правила</p>	<p>профессиональной деятельности;</p> <p>- грамотный подход в процессе делового общения при обслуживании клиентов и в повседневной жизни;</p> <p>- четкое владение навыками этических аспектов взаимоотношений в коллективе и при предоставлении сервисных услуг потребителям;</p> <p>- верное сопоставление критериев сервиса в соответствии с качеством предоставления услуг;</p> <p>- правильное владение знаниями в области отличительных особенностей психологических аспектов потребителей и владение спецификой общения с потребителями в ситуациях.</p> <p>- правильное ориентирование в области обслуживания клиентов и в повседневной жизни;</p> <p>- грамотный выбор и выполнение методов и способов решения проф.задач в области оказания сервиса;</p>
---	---	--

<p>предъявить претензию. Перечислите действия, которые должен совершить продавец в данной ситуации.</p> <p>3. Сервис-центр на ж/д вокзале, осуществляет дополнительно срочный ремонт сотовых телефонов, смартфонов, коммуникаторов и цифровых фотоаппаратов любой сложности - от замены элементов до восстановления данных. Имеющееся оборудование позволяет на высоком уровне произвести ремонт цифровой техник и любых производителей. С целью повышения эффективности работы сервис-центра руководство приняло решение оптимизировать организационную структуру. Дополните организационную структуру сервис-центра. Определите, какие подходы к обеспечению эффективного организационного конструирования будут использоваться.</p> <p>4. На примере любой услуги (гостиничные, транспортные, анимационные, рекреационные) определите количественные и качественные характеристики, позволяющие судить о качестве обслуживания.</p> <p>5. Сети ресторанов быстрого питания активно развиваются и возможности рестораторов из «быстрого» формата достаточно велики. Будут ли они на рынке первыми или вторыми во многом зависит от их умения стандартизировать работу персонала для качественного обслуживания клиентов. К сожалению, пока в вагонах-ресторанах в нашей стране такого нет. Разработайте стандарты обслуживания для персонала вагона-ресторана быстрого питания.</p>	<p>обслуживания клиентов; У2 - определять критерии качества оказываемых услуг;</p> <p>У3 - использовать различные средства делового общения;</p> <p>У4 - анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в нем индивидов;</p> <p>У5 - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</p> <p>У6 - выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p>	<p>- правильное и своевременное ориентирование в области делового общения;</p> <p>- чёткое нахождение верных решений в процессе их реализации, установление соответствия по формам принятия управленческих решений;</p> <p>- своевременное выявление причин конфликтных ситуаций и оперативное и грамотное решение их в процессе профессиональной деятельности;</p> <p>- правильное владение этическими аспектами характера в соответствии с требованиями к работнику сферы сервиса;</p>
---	---	--

6. Приведите примеры услуг по принадлежности к определенной сфере ориентированные на производство, ориентированные на общество, ориентированные на домашнее хозяйство, услуги личного характера.

7. В ж/д компании успешно реализуется кодекс деловой этики, который способствует системному развитию и помогает эффективному достижению поставленных целей. Кодекс устанавливает основные деловые и морально-этические принципы, а также правила поведения сотрудников, сформированные на основе корпоративных ценностей, которые реализуются в повседневной деятельности. Согласно кодексу, сотрудники компании осознали, что любые неэтичные или антиобщественные действия, совершенные на рабочем месте или в свободное время, могут нанести ущерб репутации компании. Однако одним из работников данный принцип не был соблюден. Определите, какие методы руководству компании необходимо применять для развития культуры обслуживания на предприятии с целью соблюдения кодекса деловой этики. Разработайте кодекс этики для предприятия.

8. Потребитель, сделав покупку, обнаружил, что она имеет дефект. Написал рекламацию (исковое заявление), но с ошибками. Найдите их и исправьте.
Директору магазина «Арлеон» Новикову Сергею Ивановичу

*от Иванова Артема Николаевича.
Уважаемый Сергей Иванович! 8 июня 2016 года в Вашем магазине мною был приобретен DVD-проигрыватель «Panasonic-213 ICO». По прошествии гарантийного срока мною было обнаружено, что в приобретенном DVD-проигрывателе не работает функция записи. Согласно статье 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» гарантийный талон позволяет мне заменить товар в течение гарантийного срока, но он истек. Поэтому прошу Вас, заменить товар на аналогичный или устранить недостаток. К рекламации прилагаю копию товарного чека.
Дата отправления: 5 января 2017 года
С уважением Артем Иванов.*

9. Небольшой развлекательный центр разместился на 2 этаже вокзала одного из крупнейших городов России. Он оснащен современным боулингом на 6 дорожек в ряд. Две дорожки специально оборудованы подъемными бортиками для игры детей. В центре есть небольшой ресторан с изысканной европейской кухней (рассчитанный на 60 персон), бильярдный клуб, банкетный зал, оформленный в духе 80-х гг. на 150 персон и предназначенный для проведения торжественных мероприятий, удобная охраняемая стоянка + VIP стоянка, вызов такси. Максимальный комфорт для постояльцев обеспечивается благодаря хорошему оснащению и способности сотрудников быстро решить любую проблему.
Разработайте сервисную стратегию для данного развлекательного центра.
Разработайте программу продвижения для данного развлекательного центра на ж/д вокзале.

10. В последнее время большое внимание уделяется развитию транспортной сети и дорожной инфраструктуры, что благотворно сказывается на развитии и качестве транспортных услуг. С увеличением количества грузоперевозок возникает вопрос о предложении и спросе и, как следствие, качестве и оперативности предлагаемых услуг для тех или иных участников рынка грузоперевозок. Каждый из участников рынка преследует фактически одну и ту же цель: обеспечение доставки-отправки груза в установленный временной интервал в должном качестве и при оптимальных финансовых затратах.

1. Определите, какие правила и требования должны соблюдать участники рынка для получения максимальной прибыли, решение каких задач является первостепенными для максимального удовлетворения спроса потенциального или существующего клиента.

2. Установите факторы, которыми необходимо руководствоваться при выборе компании, осуществляющей железнодорожные перевозки.

11. «Около года назад мы с коллегой, не сумев преодолеть дорожные пробки, опоздали на поезд. Мы вбежали на перрон, когда поезд уже начал ускорять движение, и к тому моменту мечтали только об одном – чтобы были билеты на следующий поезд. Мы понимали, что без доплат не обойтись.

Обратившись к работнику вокзала и объяснив ситуацию, мы услышали слова, которые надолго сделали меня верным клиентом этого перевозчика...

Как вы думаете, какие фразы были произнесены работником вокзала? И как бы Вы поступили на его месте?

Разработайте концепцию сервисного обслуживания на ж/д вокзале.

--	--	--

Условия выполнения задания:

1. Максимальное время выполнения задания - 40 минут.
2. Литература: ФЗ РФ «О защите прав потребителей».
3. Конспектами пользоваться запрещено.

Критерии оценки результата:

«отлично» - теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены.

«хорошо» - теоретическое содержание дисциплины освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные рабочей программой задания выполнены, некоторые из выполненных заданий содержат незначительные ошибки.

«удовлетворительно» - теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят систематического характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий выполнено, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

«неудовлетворительно» - теоретическое содержание дисциплины не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство, предусмотренных рабочей программой заданий не выполнено.

Преподаватель

_____ (подпись)

_____ (Ф.И.О)

