

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 17.04.2024 14:25:53
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА и ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

Утверждены
решением учебно-методической
комиссии по направлению
«Гостиничное дело» / «Туризм»

Протокол № 5
от «19» февраля 2024 г

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

по дисциплине

Б1.О.26 «Сервисная деятельность в туризме»

43.03.02 Туризм

Туризм

Бакалавр

Очная

Год набора 2022

Санкт-Петербург, 2024 год

Автор–составитель:

Преподаватель кафедры УСТИГБ Яковлев А.Р.

Заведующий кафедрой: доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

№ п/п	Код комп.	Тип задания	Вопрос	Ответ
1	ОПК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих принципов сервисной деятельности является ключевым? 1. Стандартизация 2. Индивидуализация 3. Массовость	2
2	ОПК-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте принципы сервисной деятельности с их определениями: 1. Стандартизация 2. Индивидуализация 3. Клиентоориентированность А. Учет особых потребностей каждого клиента Б. Ориентация на максимальное удовлетворение запросов клиентов В. Единообразие, унификация и регламентация обслуживания	1. В, 2. А, 3. Б
3	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Основная цель сервисной деятельности - обеспечение ... клиентов.	высокого качества
4	ОПК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные этапы процесса обслуживания клиентов в сервисной деятельности?	Встреча, выявление потребностей, предложение услуг, оказание услуг, обратная связь

5	ОПК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих показателей не относится к основным критериям качества сервисной деятельности? 1. Надежность 2. Отзывчивость 3. Цена	3
6	ОПК-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте критерии качества сервисной деятельности с их описанием: 1. Надежность 2. Отзывчивость 3. Уверенность А. Способность персонала вызывать доверие и уверенность Б. Последовательное, точное и своевременное оказание услуг В. Готовность помочь клиентам и предоставить быстрое обслуживание	1. Б, 2. В, 3. А
7	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Основные функции сервисной деятельности включают ... и ...	планирование, контроль
8	ОПК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные принципы обеспечения высокого качества сервисной деятельности?	Ориентация на клиента, постоянное совершенствование, вовлечение персонала, принятие решений на основе фактов

9	ОПК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих методов не относится к основным методам управления качеством сервисной деятельности? 1. Бенчмаркинг 2. Внутренний аудит 3. Отраслевое регулирование	3
10	ОПК-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте методы управления качеством сервисной деятельности с их описанием: 1. Бенчмаркинг 2. Внутренний аудит 3. Анализ жалоб и претензий А. Оценка и анализ качества оказываемых услуг Б. Выявление и изучение лучших практик конкурентов В. Использование информации о неудовлетворенных клиентах для улучшения обслуживания	1. Б, 2. А, 3. В
11	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Одним из основных инструментов управления качеством сервисной деятельности является ...	стандартизация
12	ОПК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные этапы цикла управления качеством сервисной деятельности?	Планирование, организация, мотивация, контроль

13	ОПК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих факторов не влияет на качество сервисной деятельности? 1. Инфраструктура обслуживания 2. Квалификация персонала 3. Внешняя политическая обстановка	3
14	ОПК-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте факторы, влияющие на качество сервисной деятельности, с их описанием: 1. Инфраструктура обслуживания 2. Квалификация персонала 3. Система управления А. Уровень профессиональных знаний и навыков сотрудников Б. Наличие и состояние материально-технической базы В. Методы и технологии управления сервисной деятельностью	1. Б, 2. А, 3. В
15	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для обеспечения высокого качества сервисной деятельности важно уделять внимание ... и ... персонала.	подбору, обучению

16	ОПК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные методы повышения качества сервисной деятельности?	Регулярные опросы и обратная связь от клиентов, оптимизация бизнес-процессов, внедрение системы управления качеством, повышение квалификации персонала
17	ОПК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих инструментов системы управления качеством сервисной деятельности является наиболее эффективным? 1. Контроль качества 2. Управление рисками 3. Постоянное улучшение	3
18	ОПК-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте инструменты системы управления качеством сервисной деятельности с их описанием: 1. Контроль качества 2. Управление рисками 3. Постоянное улучшение А. Систематический поиск возможностей для повышения качества Б. Выявление и снижение рисков, влияющих на качество В. Оценка соответствия оказываемых услуг установленным требованиям	1. В, 2. Б, 3. А

19	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для повышения качества сервисной деятельности важно внедрять ... подходы к управлению.	процесные
20	ОПК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные виды стандартов, применяемые в сервисной деятельности?	Стандарты обслуживания, стандарты персонала, стандарты безопасности, стандарты информационного обеспечения
21	ОПК-3	Закрытое (с выбором)	Выберите один вариант ответа: Какой из следующих аспектов не включает в себя стандартизация сервисной деятельности? 1. Технологии оказания услуг 2. Внешний вид персонала 3. Производственный план	3
22	ОПК-3	Закрытое (на сопоставление)	Сопоставьте аспекты стандартизации сервисной деятельности с их описанием: 1. Технологии оказания услуг 2. Внешний вид персонала 3. Инфраструктура и оборудование А. Требования к помещениям, мебели, технике Б. Требования к внешнему виду, униформе, аксессуарам В. Регламенты процессов предоставления услуг	1. В, 2. Б, 3. А

23	ОПК-3	Открытое (на дополнение)	Дополните утверждение: Для обеспечения высокого качества сервисной деятельности важно уделять внимание не только ... и процессам, но и	продуктам, людям
24	ОПК-3	Открытое (с развернутым ответом)	Какие основные направления повышения качества сервисной деятельности в туризме?	Развитие инфраструктуры, совершенствование бизнес-процессов, повышение квалификации персонала, внедрение инноваций, усиление контроля и мониторинга качества