


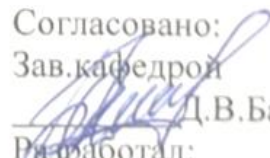
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ
БАШКОРТОСТАН
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
УФИМСКИЙ АВТОТРАНСПОРТНЫЙ КОЛЛЕДЖ

Утверждаю:
Зам. директора по УМР
 О.Н. Кузьминых
« 30 » 08 2021 г

**КОНТРОЛЬНО – ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП 01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

для специальности
43.02.06.Сервис на транспорте (по видам транспорта)

Согласовано:
Зав.кафедрой
 Д.В.Баекенова
Разработал:
Преподаватель: В.И. Федоров

Введение

Одной из важнейших проблем организации учебного процесса является диагностика успеваемости. Именно на основе результатов контроля знаний планируется и корректируется процесс обучения.

Содержание контрольно-оценочные средства материалов (далее КОС) определяется на основе Федерального государственного стандарта по специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта).

КОСы предназначены для промежуточного контроля знаний обучающихся по дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта) ГБПОУ Уфимский автотранспортный колледж.

Данный комплект КОС сопровождается пояснительной запиской и ключом ответов. Данные КОСы легко адаптируются для реализации в компьютерном варианте в любой тестовой оболочке.

Пояснительная записка

Контрольно-оценочные средства (далее КОСы) предназначены для обучающихся специальности 43.02.06 Сервис на транспорте (по видам транспорта). Задания подобраны таким образом, чтобы можно было проверить подготовку обучающихся по усвоению программы дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность, содержание которой согласовано с требованиями Федерального компонента государственного стандарта по специальности ОП.01 Сервисная деятельность.

При выполнении тестовых заданий

В результате изучения обязательной части учебного цикла обучающийся по общепрофессиональным

дисциплинам должен:

уметь:

соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;

определять критерии качества оказываемых услуг;

использовать различные средства делового общения;

анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них индивидов;

управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;

выполнять требования этики в профессиональной деятельности;

знать:

социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;

сущность услуги как специфического продукта;

понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;

правила обслуживания населения;

организацию обслуживания потребителей услуг;

способы и формы оказания услуг;

нормы и правила профессионального поведения и этикета;

особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания;

этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с

потребителями;

критерии и составляющие качества услуг;

психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.

В результате аттестации осуществляется комплексная проверка знаний и динамика формирования компетенций

Формируемые компетенции	№ задания
ОК 1 -8	1-2
ПК 1.1-1.6	3-8
ПК2.1-2.3	9-19
ПК 3.1	20

Тест по дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность содержит 3 варианта по 20 вопросов с выбором одного правильного ответа вопросов. За каждый правильно отвеченный вопрос обучающийся получает 1 балл. Максимальное количество баллов за тест – 20 баллов.

Общее время для выполнения теста – 45 минут.

Оценка выполнения работы

Критерии оценки	
18 и более	«5»
15 – 17 баллов	«4»
12 – 14 баллов	«3»
Менее 11 баллов	«пересдача»

Вариант 1

- 1. Первое место в России по грузообороту занимает ... транспорт:**
 - а) трубопроводный
 - б) железнодорожный
 - в) автомобильный
- 2. Самый дорогой вид транспорта:**
 - а) морской
 - б) авиационный
 - в) автомобильный
- 3. Наиболее густая транспортная сеть сформирована в РФ на:**
 - а) севере
 - б) востоке
 - в) западе
- 4. Главное преимущество автомобильного транспорта:**
 - а) он мобильный
 - б) он берет много груза
 - в) это сезонный вид транспорта
- 5. Главная железнодорожная магистраль РФ:**
 - а) Байкало-Амурская
 - б) Печорская
 - в) Транссибирская
- 6. Погодные условия особенно сильно влияют на работу:**
 - а) автомобильного
 - б) трубопроводного
 - в) авиационного транспорта
- 7. Большую долю флота России составляет...флот:**
 - а) рыболовный
 - б) ледокольный
 - в) пассажирский
- 8. Самый крупный порт на Балтике:**
 - а) Мурманск
 - б) Калининград
 - в) Санкт-Петербург
- 9. Первое место в грузообороте принадлежит портам:**
 - а) Черноморского бассейна
 - б) Тихоокеанского бассейна
 - в) Балтийского бассейна
- 10. Северный морской путь начинается от порта:**
 - а) Мурманск
 - б) Архангельск
 - в) Санкт-Петербург
- 11. Самый большой объём перевозок грузов имеет порт:**
 - а) Новороссийск
 - б) Санкт-Петербург
 - в) Находка
- 12. Основной судоходный речной бассейн России:**
 - а) Волго-Камский
 - б) Амурский
 - в) Ангаро-Енисейский
- 13. Перевозка пассажиров на дальние расстояния – главная специализация:**
 - а) железнодорожного транспорта
 - б) автомобильного транспорта

в) авиационного транспорта

14. Какая из приведённых характеристик служит для работы изменения транспорта:

а) грузооборот

б) скорость

в) протяжённость

15. Какой из перечисленных видов транспорта в России лидирует по массе перевезённых грузов:

а) трубопроводный

б) железнодорожный

в) морской

16. Какой из перечисленных морских портов ориентирован на вывоз леса:

а) Калининград

б) Находка

в) Архангельск

17. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

а) научно-исследовательские услуги

б) жилищно-коммунальные услуги

в) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги

18. Примером нормативно-регулируемого коммерческого хозяйствования в социально-культурной сфере является:

а) МОУ СОШ

б) клубный дворец спорта

в) торгово-выставочный комплекс

19. Пункт, расположенный на Байкало-Амурской магистрали:

а) Красноярск

б) Советская Гавань

в) Дудинка

20. Транспортная система России характеризуется развитой транспортной сетью, одной из наиболее обширных в мире и включающей в себя ... железных дорог:

а) 87 тыс. км

б) 107 тыс. км

в) 57 тыс. км

Вариант 2

1. Транспортная система России характеризуется развитой транспортной сетью, одной из наиболее обширных в мире и включающей в себя ... автомобильных дорог с твердым покрытием:

- а) более 45 тыс. км
- б) более 745 тыс. км
- в) более 450 тыс. км

2. Транспортная система России характеризуется развитой транспортной сетью, одной из наиболее обширных в мире и включающей в себя ... воздушных линий

- а) свыше 800 тыс. км
- б) свыше 700 тыс. км
- в) свыше 600 тыс. км

3. Водный транспорт играет в России значительно меньшую роль из-за:

- а) длинного навигационного периода
- б) короткого навигационного периода
- в) дороговизны

4. Важной особенностью транспортной системы России является её тесная взаимосвязь с:

- а) Москвой
- б) регионами
- в) производством

5. По данным Росстата, по состоянию на 2011 год в межсезонье такое количество населения страны фактически отрезаны от остальной территории страны:

- а) 15 %
- б) 10 %
- в) 20 %

6. Напишите термин, определяющий совокупность всех взаимодействующих видов транспорта, удовлетворяющих экономические и социальные потребности страны в перевозках _____

7. К транспортной системе относятся:

- а) транспортные перекрестки
- б) транспортные пути
- в) транспортные узлы

8. К транспортной системе относятся:

- а) транспортные коридоры
- б) транспортные пути
- в) транспортные углы

9. Важнейшей речной магистралью Дальнего Востока является:

- а) Лена
- б) Амур
- в) Обь

10. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

- а) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении)
- б) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности
- в) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении

11. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- а) предоставление информации клиенту
- б) определенный способ предоставления услуг заказчику
- в) оказание услуги клиенту

12. Напишите к которому морскому бассейну Российской Федерации относится морской порт Новороссийск? _____

13. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- а) бесконтактным
- б) бесплатным
- в) формальным

14. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

- а) расчет при выезде
- б) прием и размещение
- в) бронирование номеров

15. В чем заключается неосвязаемость услуги:

- а) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- б) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения
- в) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

16. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания — это:

- а) поиск понимания
- б) призыв к совести
- в) жалоба

17. Самые дешёвые перевозки:

- а) автомобильные
- б) морские
- в) железнодорожные

18. Услуга обладает следующими качествами:

- а) способность к хранению и транспортировке
- б) неизменностью качества
- в) неотделимость от своего источника

19. Франчайзинг — это:

- а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества
- б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли
- в) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании

20. Контактная зона — это:

- а) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы
- б) любое место, где производится услуга
- в) место, где услуга может храниться

Вариант 3

1. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- а) потребительская (пользовательская)
- б) материально-преобразовательная
- в) исследовательская

2. Качество услуг тесно переплетается:

- а) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания
- б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции
- в) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия

3. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:

- а) профессионализм
- б) специалист
- в) деятельность

4. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:

- а) потребность
- б) профессионализм
- в) качество

5. Одно из ключевых понятий, которое используется при определении сервиса:

- а) качество
- б) услуга
- в) специалист

6. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- а) престиж
- б) комфорт
- в) референтные группы

7. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- а) индивидуальное обслуживание
- б) самообслуживание
- в) фирменное обслуживание

8. Характеристика товаров:

- а) производство и потребление осуществляются одновременно
- б) потребитель участвует в производственном процессе
- в) передача собственности

9. Интеллектуальные потребности — это потребности в:

- а) пище
- б) образовании
- в) самовыражении

10. Отличительными особенностями услуг являются:

- а) неосвязаемость услуг
- б) незабываемость услуг
- в) неразрывность производства и потребления услуги

11. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

- а) это отчужденный от производителя результат труда
- б) фактически производство совмещено с потреблением
- в) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа

12. Форма концентрации производства, предполагающая объединение функционально и технологически разнородных предприятий, которые принадлежат к близким, родственным отраслям:

- а) горизонтальная интеграция
- б) вертикальная интеграция
- в) диверсификация

13. Определите, какой из видов сервиса относится к видам сервиса по удовлетворению тех или иных потребностей:

- а) послегарантийный сервис
- б) базовый сервис
- в) предпродажный сервис

14. Описание набора выгод, решений и ценности услуги, которые предполагается предоставить потребителям:

- а) планирование услуги
- б) процесс покупки услуги
- в) концепция обслуживания

15. Главной задачей обеспечения качества услуги является:

- а) превышение ожиданий потребителей
- б) удовлетворение ожиданий потребителей
- в) стандарты обслуживания

16. К основным особенностям рынка услуг не относится:

- а) значительная территориальная сегментация
- б) локальный характер рынка
- в) синхронность оказания и получения услуги

17. «Рассеянное качество» как свойство рынка услуг влечет за собой издержки для:

- а) муниципальных органов власти
- б) потребителя
- в) производителя

18. Назовите аэропорт, расположенный на территории Сибирского федерального округа _____

19. Разработка и внедрение рациональных форм и методов обслуживания, является главной задачей:

- а) процесса производства услуг
- б) процесса обслуживания населения
- в) создания условий качества

20. среда, по которой и в которой движутся транспортные средства:

- а) тарифы;
- б) пути сообщения;
- в) пути следования

Ключ с ответами

ВАРИАНТ 1		ВАРИАНТ 2		ВАРИАНТ 3	
№ вопроса	Правильный ответ	№ вопроса	Правильный ответ	№ вопроса	Правильный ответ
1	а	1	б	1	б
2	б	2	в	2	а
3	в	3	б	3	в
4	а	4	в	4	а
5	в	5	б	5	б
6	Транспортная система	6	а	6	в
7	а	7	в	7	б
8	в	8	а	8	в
9	б	9	б	9	б
10	а	10	а	10	а
11	б	11	б	11	б
12	а	12	Черноморскому	12	в
13	в	13	а	13	б
14	а	14	в	14	в
15	б	15	б	15	б
16	в	16	в	16	а
17	а	17	б	17	в
18	а	18	в	18	Толмачево
19	б	19	б	19	б
20	а	20	а	20	в