

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

Рабочая программа дисциплины (модуля)

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Организация туристских и гостиничных комплексов

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очная

Владивосток 2021

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация обслуживания» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №516) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 05.04.2017 г. N301).

Составитель(и):

Гомилевская Г.А., кандидат экономических наук, доцент, Кафедра туризма и экологии, Galina.Gomilevskaya1@vvsu.ru

Шеметова Е.В., старший преподаватель, Кафедра туризма и экологии, elena.shemetova@vvsu.ru

Утверждена на заседании кафедры туризма и экологии от 26.04.2021 , протокол № 9

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гомилевская Г.А.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	Galina_1575480626
Номер транзакции	0000000006F193C
Владелец	Гомилевская Г.А.

			ОЗФО)			лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.02 Туризм	ОФО	Б4.Ф	3	2	37	18	18	0	1	0	35	3

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ОФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ОФО

№	Название темы	Код результата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Теоретические аспекты сферы услуг	РД1, РД2, РД3	4	4	0	9	участие в дискуссии, решение ситуационных задач, обсуждение результатов
2	Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя	РД1, РД2, РД3	4	4	0	9	участие в дискуссии, решение ситуационных задач, обсуждение результатов
3	Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	РД1, РД2, РД3	5	5	0	7	участие в дискуссии, решение ситуационных задач, обсуждение результатов
4	Пути повышения качества услуг	РД1, РД2, РД3	5	5	0	10	участие в дискуссии, решение ситуационных задач, обсуждение результатов
Итого по таблице			18	18	0	35	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ОФО

Тема 1 Теоретические аспекты сферы услуг.

Содержание темы: Сущность услуг. Особенности формирования рынка услуг и субъекты рынка. Свойства и характеристика услуг. Особенности жизненного цикла услуги. Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт. Материальные и социально-культурные услуги: особенности формирования туристского продукта. Нормативно-правовое регулирование сферы услуг.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: дискуссия. Практическое занятие: дискуссия, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 2 Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя.

Содержание темы: Характеристика и структура производственного процесса и процесса оказания услуг. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени. Типы и методы организации выполнения услуг. Принципы организации обслуживания потребителей индустрии туризма и гостеприимства.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: дискуссия. Практическое занятие: дискуссия, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 3 Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии.

Содержание темы: Классификация и характеристика форм обслуживания потребителей: по месту оказания услуг, способу приема заказов на услуги, срокам исполнения заказов, по методам организации взаимодействия с потребителем, по способам расчета, комплексное обслуживание.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: дискуссия. Практическое занятие: дискуссия, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 4 Пути повышения качества услуг.

Содержание темы: Понятие и показатели качества услуг. Методы оценки качества услуг. Факторы, формирующие качество услуг. Качество обслуживания потребителей. Уровень обслуживания потребителей.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Лекционное занятие: дискуссия. Практическое занятие: дискуссия, решение ситуационных задач.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

Успешное освоение дисциплины предполагает активную работу студентов на всех занятиях аудиторной формы (лекции и практические занятия), выполнение практических заданий, представленных в ФОС, выполнение аттестационных мероприятий, эффективную самостоятельную работу.

В процессе изучения дисциплины студенту необходимо ориентироваться на самостоятельную проработку лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, реферата, контрольных работ.

Для проведения занятий лекционного типа используются учебно-наглядные пособия в форме презентационных материалов, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие темам лекций, представленным в пункте 5 настоящей РПД.

Методические рекомендации по обеспечению самостоятельной работы

Данная дисциплина предусматривает обязательное написание студентами всех форм обучения реферата. Студент выбирает тему реферата из списка, представленного в ФОС. Защита реферата проводится в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

Вопросы для самоконтроля по дисциплине:

1. Дайте определение понятиям: услуга, сервис, обслуживание, условия обслуживания, индустрия туризма, индустрия гостеприимства, индустрия сферы услуг.

2. Перечислите свойства и характеристики услуг.
3. Охарактеризуйте классификацию услуг в России.
4. Согласно какому нормативно-правовому документу классифицируются услуги?
5. В чем отличие материальных и социально-культурных услуг?
6. Кто такой потребитель, исполнитель?
7. Назовите основные этапы жизненного цикла услуг.
8. Назовите отличительные особенности процессов – производственного и оказания услуг.
9. Охарактеризуйте структуру производственного процесса и процесса оказания услуг.
10. Что такое длительность производственного процесса?
11. Что включает в себя время оказания услуги?
12. Назовите основные типы выполнения услуг.
13. Дайте характеристику методов организации выполнения услуг.
14. Перечислите составляющие процесса обслуживания.
15. Опишите требования, предъявляемые к услугам и обслуживанию.
16. Назовите основные законодательные документы, регулирующие услуги в РФ.
17. Что понимается под формой обслуживания потребителя?
18. Назовите формы обслуживания гостей на предприятиях туристской индустрии.
19. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?
20. Приведите пример самообслуживания на предприятии туризма.
21. Дайте определение понятия выездное обслуживание.
22. Какие виды выездного обслуживания потребителей можете назвать?
23. Объясните в чем разница между организацией обслуживания в стационарных предприятиях и передвижных.
24. Дайте определение понятиям: качество, качество услуг, качество обслуживания.
25. Какие показатели характеризуют качество услуг?
26. Какие факторы влияют на качество услуг?
27. Каким образом оценивается качество услуг?
28. В чем сущность качества обслуживания потребителей?
29. Объясните, каким образом можно оценить степень удовлетворенности/неудовлетворенности потребителей в услугах.
30. Что такое уровень ожидания потребителя?
31. Назовите факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей туристских услуг.
32. Каким образом исследуют мотивы поведения потребителей услуг?
33. Что такое процесс покупки туристского продукта?
34. Объясните, что может повлиять на потребителя в процессе принятия решения о покупке туристского продукта.
35. Дать определение понятия уровень обслуживания.
36. Каким образом на предприятиях туристской индустрии осуществляется планирование издержек?
37. Каким образом происходит внедрение на рынок новых услуг и форм обслуживания.
38. Чем вызвана необходимость внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туристской индустрии?
39. Назовите виды эффекта от внедрения новых услуг на предприятиях туристской индустрии.
40. Каким образом возможно оценить эффект от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туризма?

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и

инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : Учебники и учебные пособия для ВУЗов [Электронный ресурс] - Ставрополь : Секвойя , 2017 - 138 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485037

2. Предпринимательство в индустрии гостеприимства : Учебники и учебные пособия для ВУЗов [Электронный ресурс] - Ставрополь : Секвойя , 2017 - 117 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=485071

3. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Магистр , 2018 - 496 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=372104>

7.2 Дополнительная литература

1. Джум Т. А., Ольшанская С. А. Организация сервисного обслуживания в туризме : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Магистр , 2015 - 368 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=128762>

2. Докторов А. В., Мышкина О. Е. Организация транспортного обслуживания в туризме : Учебное пособие [Электронный ресурс] : ИНФРА-М , 2017 - 208 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=273504>

3. Замедлина Е. А., Козырева О. Н. Экономика отрасли: туризм : Учебное пособие [Электронный ресурс] : Альфа-М , 2017 - 204 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=281200>

4. Колочева В. В. Управление качеством услуг : Учебники и учебные пособия для вузов [Электронный ресурс] - Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет , 2018 - 99 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=575444

5. Мрыхина Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного

питания : Учебник [Электронный ресурс] : Издательский Дом ФОРУМ , 2018 - 417 - Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=329600>

6. Подтверждение соответствия и управление качеством продукции и услуг : Учебники и учебные пособия для ВУЗов [Электронный ресурс] - Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет , 2015 - 104 - Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=477262

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования [Электронный ресурс] // Vsegost: библиотека ГОСТов. – Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog>

2. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг. - URL: <http://vsegost.com/Catalog/58/58218.shtml>

3. Электронная библиотечная система «РУКОНТ» - Режим доступа: <http://biblioclub.ru/>

4. Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM - Режим доступа: <https://znanium.com/>

5. Open Academic Journals Index (OAJI). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>

6. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

7. Информационно-справочная система "Консультант Плюс" - Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Компьютеры
- Мультимедийный комплект №2 в составе:проектор Casio XJ-M146,экран 180*180,крепление потолочное
- Ноутбук SAMSUNG P29 15"

Программное обеспечение:

- КонсультантПлюс

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КАФЕДРА ТУРИЗМА И ЭКОЛОГИИ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Организация туристских и гостиничных комплексов

Год набора на ОПОП
2019

Форма обучения
очная

Владивосток 2021

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	ПКВ-1 : Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий	ПКВ-1.2к : Составляет программы обслуживания туристов

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

Компетенция ПКВ-1 «Способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий»

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код результата	Тип результата	Результат	
ПКВ-1.2к : Составляет программы обслуживания туристов	РД1	Знание	сущность услуг, их особенности и классификацию	Четко определяет свойства и характеристику услуг
	РД2	Умение	вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения; анализировать процесс обслуживания потребителей	Идентифицирует вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения
	РД3	Навыки	обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	Верно оценивает обслуживание потребителей в предприятиях туристской индустрии

Таблица заполняется в соответствии с разделом 2 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация

Очная форма обучения				
РД1	Знание : сущность услуг , их особенности и классификацию	1.1. Теоретические аспекты сферы услуг	Собеседование	Тест
		1.2. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя	Собеседование	Тест
		1.3. Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	Собеседование	Тест
		1.4. Пути повышения качества услуг	Собеседование	Тест
РД2	Умение : вести себя в профессиональной среде в соответствии со сложившимися в международной практике нормами нравственного поведения; анализировать процесс обслуживания потребителей	1.1. Теоретические аспекты сферы услуг	Реферат	Тест
		1.2. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя	Реферат	Тест
		1.3. Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	Реферат	Тест
		1.4. Пути повышения качества услуг	Реферат	Тест
РД3	Навыки : обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	1.1. Теоретические аспекты сферы услуг	Разноуровневые задачи и задания	Тест
		1.2. Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя	Разноуровневые задачи и задания	Тест
		1.3. Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии	Разноуровневые задачи и задания	Тест
		1.4. Пути повышения качества услуг	Разноуровневые задачи и задания	Тест

4 Описание процедуры оценивания

Качество сформированности компетенций на данном этапе оценивается по результатам текущих и промежуточных аттестаций при помощи количественной оценки, выраженной в баллах. Максимальная сумма баллов по дисциплине (модулю) равна 100 баллам.

Вид учебной деятельности	Оценочное средство				
	Собеседование	Реферат	Разноуровневые задачи и задания	Тест	Итого
Лекции	10				10
Практические занятия	10		40		50
Самостоятельная работа		20			20
Промежуточная аттестация				20	20
Итого	20	20	40	20	100

Сумма баллов, набранных студентом по всем видам учебной деятельности в рамках дисциплины, переводится в оценку в соответствии с таблицей.

Сумма баллов по дисциплине	Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенции
от 91 до 100	«зачтено» / «отлично»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций, обнаруживает всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, усвоил основную литературу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной программой, умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, свободно оперирует приобретенными знаниями и умениями, применяет их в ситуациях повышенной сложности.
от 76 до 90	«зачтено» / «хорошо»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: основные знания, умения освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при аналитических операциях, переносе знаний и умений на новые, нестандартные ситуации.
от 61 до 75	«зачтено» / «удовлетворительно»	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарных компетенций: в ходе контрольных мероприятий допускаются значительные ошибки, проявляется отсутствие отдельных знаний, умений, навыков по некоторым дисциплинарным компетенциям, студент испытывает значительные затруднения при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
от 41 до 60	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	У студента не сформированы дисциплинарные компетенции, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков.
от 0 до 40	«не зачтено» / «неудовлетворительно»	Дисциплинарные компетенции не сформированы. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков.

5 Примерные оценочные средства

5.1 Примеры тестовых заданий

Тема 1: Теоретические аспекты сферы услуг

1. В структуре ВВП России большую долю занимает

- 1) промышленный сектор
- 2) экспорт сырья
- 3) финансовый сектор
- 4) торговые услуги

2. Деятельность исполнителя услуги при непосредственном контакте с потребителем услуги

- 1) обслуживание
- 2) организация обслуживания
- 3) предоставление услуги
- 4) услуга

3. Последовательность этапов предоставления услуг

- а) процесс обслуживания
- б) контроль и оценка
- в) обеспечение необходимыми ресурсами
- г) технологический процесс

4. В структуре платных услуг населения России большую долю занимают услуги

- 1) туристские
- 2) транспортные
- 3) жилищно-коммунальные
- 4) медицинские

5. Соотнести определения

Термин	Характеристика
1) предоставление услуг	а) предприятие, организация или предприниматель, оказывающий услугу потребителю

2)исполнитель услуг	б)деятельность исполнителя услуги при непосредственном контакте с потребителем услуги
3)услуга	в) р е з у л ь т а т непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя
4)обслуживание	г)деятельность исполнителя услуги, необходимая для обеспечения выполнения услуги

6.Последовательность этапов жизненного цикла услуг

- а)принятие заказа
- б)исполнение услуги
- в)предоставление информации по услугам
- г)выдача заказа потребителю
- д)контроль качества исполнения услуги

7. Неосвязаемость услуги характеризуется

- 1)потребитель участвует в процессе предоставления услуги
- 2)услугу нельзя хранить
- 3)сложно контролировать качество услуги
- 4)услугу нельзя продемонстрировать

8. Недолговечность услуги характеризуется (несколько верных ответов)

- 1)услугу нельзя хранить
- 2)отсутствуют стандартные образцы услуги
- 3)услугу нельзя взять в руки
- 4)отсутствуют товарные запасы услуги
- 5)потребитель участвует в процессе предоставления услуги
- 6)затруднен контроль качества обслуживания

9. Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН) в России был введен в

- 1)2000 г.
- 2)2015 г.
- 3)1991 г.
- 4)1994 г.

10. Согласно ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения» услуги по функциональному назначению делятся на

- 1)материальные и духовные
- 2)материальные и социально-культурные
- 3)материальные, нематериальные и смешанные
- 4)материально-бытовые и культурные

11. Определить социально-культурные услуги (несколько верных ответов)

- 1)ремонт зданий
- 2)фотоуслуги
- 3)туризм
- 4)жилищно-коммунальные
- 5)медицинские
- 6)образование
- 7)сельско-хозяйственные
- 8)транспортные

12. Туристские услуги по интенсивности внутригодового потребления являются

- 1)сезонно-устойчивые
- 2)с явно выраженным сезонным подъемом и спадом
- 3)с повторяющимися внутригодовыми колебаниями
- 4)относительно равномерного потребления

13. Определить услуги с высокой степенью контактности с потребителем

1) медицинское обслуживание

2) химчистка

3) мобильная связь

4) финансовые операции

14. Результат социально-культурной услуги в туризме (несколько верных ответов)

1) экскурсионный автобус

2) гостеприимство

3) блюда и напитки

4) атмосфера

5) оснащение гостиничного номера

6) дружелюбие

15. Характеристика материальной культуры (несколько верных ответов)

1) отсутствует возможность предварительной оценки

2) субъективна

3) имеет кратковременное воздействие на потребителя

4) сравнима

5) имеет длительное воздействие на потребителя

6) объективна

16. Согласно ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»: гражданин, получающий, заказывающий или имеющий намерение получить или заказать услуги в личных, бытовых или иных целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности

1) потребитель

2) продавец

3) исполнитель

4) предприниматель

Тема 2: Услуга как сочетание процесса производства и обслуживания потребителя

17. Рациональная организация оказания услуг должна (несколько верных ответов)

1) обеспечивать минимально возможные сроки оказания услуг

2) обеспечивать низкую культуру обслуживания потребителей

3) формироваться за счет потребителя

4) обеспечивать минимальные удобства потребителей при пользованиями услугами

5) обеспечивать высокое качество оказания услуг

6) осуществляется с максимальными затратами ресурсов предприятия

18. Время оказания услуги

1) период от момента приема заказа до выдачи потребителю

2) период времени от момента запуска исходных материалов в производство до сдачи готовых изделий на склад

3) время на проверку объема выполненных работ в соответствии с заказом потребителя

4) время на ознакомление с услугой и ее согласование с потребителем

19. Процесс обслуживания включает (несколько верных ответов)

1) прием заказа

2) выдача заказа

3) восстановление потребительских свойств изделия

4) утилизация потерявших товарный вид изделий

5) реализация сопутствующих товаров

6) эксплуатация заказа

20. Сокращение времени оказания услуг достигается за счет (несколько верных ответов)

1) повышение квалификации персонала

2) увеличение спроса на данную услугу

- 3) применения прогрессивных форм обслуживания
 - 4) повышение стоимости услуги
 - 5) уменьшение числа потребителей
 - 6) привлечение большего числа неквалифицированных работников
21. Соотнести определения

Термин	Характеристика
1) длительность производственного цикла	а) время на ознакомление с услугой, согласование с клиентом особенностей работ, время на оформление заказа
2) время оказания услуг	б) время на проверку объема выполненных работ в соответствии с заказом клиента, на окончательный контроль качества работ, на расчеты с клиентом и оформление документов
3) время на прием заказа	в) период времени от момента запуска исходных материалов в производство до сдачи готового изделия на склад
4) время на выдачу заказа	г) период времени от момента приема заказа до выдачи его клиенту

22. В настоящее время существуют типы организации производства (несколько верных ответов)

- 1) массовое
- 2) смешанное
- 3) оптовое
- 4) серийное
- 5) единичное
- 6) вспомогательное

23. Тип производства, где занят персонал высокой квалификации

- 1) массовое
- 2) единичное
- 3) серийное
- 4) смешанное

24. Тип производства, где на протяжении длительного периода времени изготавливается большое количество однородных изделий

- 1) массовое
- 2) единичное
- 3) серийное
- 4) смешанное

25. Охарактеризовать серийный тип производства (несколько верных ответов)

- 1) неограниченная номенклатура
- 2) высокая квалификация персонала
- 3) средняя себестоимость производства
- 4) номенклатура ограничена партиями
- 5) высокая себестоимость производства
- 6) низкая себестоимость производства

26. При индивидуальном методе производства все работы производятся

- 1) одним рабочим от начала до конца
- 2) бригадой с полным разделением труда
- 3) бригадой с частичным разделением труда
- 4) специализированной бригадой

27. Эффективность обслуживания на предприятии сервиса повышается за счет (несколько верных ответов)

- 1) рациональное размещение подразделений предприятия
- 2) увеличение сроков исполнения услуг
- 3) низкая квалификация персонала
- 4) прогрессивные формы обслуживания
- 5) низкая культура обслуживания
- 6) установление высоких цен на услуги

28. Способ сочетания организации производственного процесса во времени и пространстве

- 1) тип производства
- 2) принцип производства
- 3) метод производства
- 4) процесс производства

Тема 3: Формы обслуживания потребителей на предприятиях туристской индустрии

29. Закреплению потребителя в качестве постоянного на предприятии сервиса способствует

- 1) превышение окончательной стоимости услуги по сравнению с первоначальной
- 2) наличие удобств на предприятии во время ожидания выполнения услуги
- 3) нарушение технологии выполнения услуги
- 4) несоблюдение сроков выполнения услуги

30. Факторы, влияющие на рациональное размещение предприятий сервиса (несколько верных ответов)

- 1) наличие предприятий - конкурентов
- 2) удаленность поставщиков
- 3) высокая покупательская способность потребителей
- 4) низкая транспортная инфраструктура
- 5) близость промышленных предприятий и жилых массивов
- 6) высокие налоги

31. У потребителя возникают дополнительные затраты времени для проезда к месту расположения предприятия при обслуживании

- 1) в стационарном предприятии
- 2) на дому
- 3) по месту работы потребителя
- 4) в передвижном предприятии

32. Определить оптимальную форму обслуживания потребителей в зависимости от сферы деятельности

Сфера деятельности	Форма обслуживания
1) предприятия быстрого питания, прачечная	а) договорное обслуживание
2) фитнес-клуб, бассейн	б) предварительная запись
3) автомастерская, салон красоты	в) самообслуживание
4) медицинский центр, юридическая консультация	г) абонементное обслуживание

33. Равномерная загрузка предприятия и отсутствие очередей среди потребителей достигается формой обслуживания

- 1) по предварительной записи
- 2) по договору
- 3) по абонементу
- 4) самообслуживание

34. Оптимальная форма обслуживания при применении на предприятии автоматизированного оборудования с программным управлением технологического цикла

- 1) прокат

2)самообслуживание

3)абонемент

4)договор

35. Цена на услуги предприятия будет наиболее изменчива при форме обслуживания

1)самообслуживание

2)договорное

3)по эскизам заказчика

4)по предварительной записи

36. У потребителя может быть негативное восприятие предприятия сервиса при

1)отсутствии информации об услугах

2)низких ценах на услуги

3)быстром обслуживании

4)соблюдении сроков выполнения заказа

37. Возможность для потребителя получить в одном месте несколько видов услуг

1)выездное обслуживание

2)самообслуживание

3)комплексное обслуживание

4)договорное обслуживание

38. Принципы рационального расположения предприятия сервиса (несколько верных ответов)

1)максимальное приближение к потребителю

2)удаленность от транспортных развязок

3)гармоничное вхождение в окружающий ландшафт

4)максимальное удобство для потребителя при получении услуг

5)расположение вблизи предприятий-конкурентов

6)минимальные затраты ресурсов предприятия на оказание услуг

39. Разновидность или сочетание методов (способов) обслуживания потребителей - это

1)процесс оказания услуг

2)реализация услуг

3)форма обслуживания

4)организация обслуживания

40. Регламентированное время функционирования предприятия: количество рабочих дней в неделю, число и продолжительность смен, перерывы на обед и между сменами

1)рабочее время

2)часы работы

3)фонд рабочего времени

4)режим работы

41. Время работы и перерывов на предприятии туризма устанавливается

1)согласно ФЗ «О защите прав потребителей»

2)согласно трудовому законодательству РФ

3)в зависимости от организационно-правовой формы предприятия

4)индивидуально для каждого предприятия

Тема 4: Пути повышения качества услуг

42. Степень соответствия изготовленных изделий действующей нормативно-технической документации, а также индивидуальным запросам потребителей

1)качество услуги

2)контроль качества услуги

3)качество выполнения услуги

4)качество обслуживания

43. Набор свойств услуги, определяющий качество выполнения функций, для которых она предназначена

- 1)показатель безопасности услуги
- 2)показатель профессионального уровня персонала
- 3)показатель назначения услуги
- 4)показатель надежности услуги

44. Совокупность технических и функциональных характеристик услуги, которые показывают, насколько услуга соответствует тому, что было запланировано производителем

- 1)базовое качество
- 2)требуемое качество
- 3)желаемое качество
- 4)необходимое качество

45. Совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности в соответствии с назначением

- 1)качество
- 2)качество выполнения услуги
- 3)качество обслуживания
- 4)качество услуги

46. Показатели профессионального уровня персонала предприятия (исполнителя услуг) включают (несколько верных ответов)

- 1)уровень профессиональной подготовки
- 2)знание и соблюдение профессиональной этики
- 3)мотивацию работника
- 4)креативность мышления
- 5)стрессоустойчивость
- 6)поведение

47. Показатели надежности услуги характеризуются

1) безопасностью результата и процесса предоставления услуг для жизни и здоровья граждан

- 2)стойкостью к внешним воздействиям результата услуги
- 3)сохранностью имущества граждан и информации
- 4)совместимости номенклатуры услуг и мощности предприятия

48. Соотнести компоненты оценки качества услуги

Компонент	Характеристика
1)осязаемость	а)отсутствие риска и недоверия со стороны покупателя
2)доступность	б)среда, в которой оказываются услуги
3)безопасность	в)последовательность исполнения услуги «точно в срок»
4)надежность	г)легкость установления контактов с предприятием

49. При органолептическом методе оценки качества услуг используют

- 1)зрение, осязание, обоняние, слух человека
- 2)специальные приборы
- 3)опросные листы
- 4)опыт и интуицию эксперта

50. Соотнести характеристику методов оценки качества услуг

Метод оценки	Инструменты оценки
1)органолептический	а)листы контроля
2)лабораторный	б)анкеты

3)социологический	в)специальные приборы
4)экспертный	г)органы чувств человека

51. Совокупность свойств услуги, наличие которых потребитель считает обязательным

- 1)базовое качество
- 2)требуемое качество
- 3)желаемое качество
- 4)необходимое качество

52. Желаемое качество

- 1)предоставление полной информации о услугах
- 2)совокупность свойств услуги, наличие которых потребитель считает обязательным
- 3)совокупность технических и функциональных характеристик услуги
- 4)неожиданные ценности предлагаемой услуги для потребителя

53. Соотнести характеристики критериев комфортности качества услуг

Критерий комфорта	Характеристика
1)информационный	а)удобство расчета, система скидок
2)экономический	б)данные об услугах, ценах, инфраструктуре
3)психологический	в)интерьер, создающий уютную атмосферу
4)эстетический	г)гостеприимство по отношению к потребителю

Краткие методические указания

Тестовые вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (используются для проведения контрольных работ, для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины).

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	из общего числа вопросов тестируемого модуля правильные ответы даны на 96-100% вопросов
4	15	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано 75-95% правильных ответов
3	10	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано 50-74% правильных ответов
2	5	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано менее 50 % правильных ответов
1	2	из общего числа вопросов тестируемого модуля дано менее 20 % правильных ответов

5.2 Перечень тем рефератов

- 1 Потребители предприятий туризма и гостеприимства и их потребности.
- 2 Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт.
- 3 Организация обслуживания на предприятиях туризма в зависимости от типологии гостя.
- 4 Организация информационного стенда «Уголок потребителя» в офисе турфирмы.
- 5 Обслуживание в офисе турфирмы: структура и основные свойства.
- 6 Организация обслуживания потребителей в СПА-центрах.
- 7 Организация обслуживания потребителей в развлекательных комплексах.
- 8 Организация обслуживания потребителей в музеях.
- 9 Организация обслуживания потребителей в индивидуальных средствах размещения.
- 10 Организация обслуживания потребителей в коллективных средствах размещения.
- 11 Организация питания и обслуживание туристов в дестинации.
- 12 Организация обслуживания потребителей питанием в транспортных турах.
- 13 Технология обслуживания на предприятиях туристской индустрии.

- 14 Прогрессивные формы обслуживания на предприятиях туристской индустрии.
- 15 Технология внедрения новых форм обслуживания на предприятиях туризма.
- 16 Организация обслуживания корпоративных мероприятий в индустрии туризма.
- 17 Организация обслуживания бизнес-туристов.
- 18 Исследование удовлетворения потребностей индивида в услугах ... (на примере конкретного предприятия).
- 19 Оценка качества обслуживания потребителей в предприятиях туристской индустрии.
- 20 Мерчандайзинг как инструмент увеличения объема продаж в индустрии гостеприимства.
- 21 Мотивация потенциальных потребителей турпродукта.

Краткие методические указания

После выбора темы студент приступает к изучению информационного материала. Весь собранный материал обобщается и анализируется.

Объем реферата 12-15 стр. Работа выполняется на листах формат А4, шрифт Times New Roman, размер шрифта №12. Оформление должно соответствовать требованиям стандарта ВГУЭС СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам». Структура реферата: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, список использованных источников (не менее 10 источников). Источники располагаются в порядке появления в тексте (а не по алфавиту). При этом не менее 80% источников должны быть не старше 5 лет. Обязательным требованием при выполнении реферата является оригинальность текста - не менее 50%. Защита реферата в виде публичного доклада на 5-7 минут с презентацией.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы.
4	15	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы
3	10	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.
2	5	Работа представляет полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы.
1	0	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы.

5.3 Примерный перечень вопросов по темам

1. Дайте определение понятиям: услуга, сервис, обслуживание, условия обслуживания, индустрия туризма, индустрия гостеприимства, индустрия сферы услуг.
2. Перечислите свойства и характеристики услуг.
3. Охарактеризуйте классификацию услуг в России.
4. Согласно какому нормативно-правовому документу классифицируются услуги?
5. В чем отличие материальных и социально-культурных услуг?
6. Кто такой потребитель, исполнитель?
7. Назовите основные этапы жизненного цикла услуг.
8. Назовите отличительные особенности процессов – производственного и оказания услуг.
9. Охарактеризуйте структуру производственного процесса и процесса оказания услуг.
10. Что такое длительность производственного процесса?
11. Что включает в себя время оказания услуги?
12. Назовите основные типы выполнения услуг.
13. Дайте характеристику методов организации выполнения услуг.
14. Перечислите составляющие процесса обслуживания.

15. Опишите требования, предъявляемые к услугам и обслуживанию.
16. Назовите основные законодательные документы, регулирующие услуги в РФ.
17. Что понимается под формой обслуживания потребителя?
18. Назовите формы обслуживания гостей на предприятиях туристской индустрии.
19. По каким признакам классифицируются формы обслуживания населения?
20. Приведите пример самообслуживания на предприятии туризма.
21. Дайте определение понятия выездное обслуживание.
22. Какие виды выездного обслуживания потребителей можете назвать?
23. Объясните в чем разница между организацией обслуживания в стационарных предприятиях и передвижных.
24. Дайте определение понятиям: качество, качество услуг, качество обслуживания.
25. Какие показатели характеризуют качество услуг?
26. Какие факторы влияют на качество услуг?
27. Каким образом оценивается качество услуг?
28. В чем сущность качества обслуживания потребителей?
29. Объясните, каким образом можно оценить степень удовлетворенности/неудовлетворенности потребителей в услугах.
30. Что такое уровень ожидания потребителя?
31. Назовите факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей туристских услуг.
32. Каким образом исследуют мотивы поведения потребителей услуг?
33. Что такое процесс покупки туристского продукта?
34. Объясните, что может повлиять на потребителя в процессе принятия решения о покупке туристского продукта.
35. Дать определение понятия уровень обслуживания.
36. Каким образом на предприятиях туристской индустрии осуществляется планирование издержек?
37. Каким образом происходит внедрение на рынок новых услуг и форм обслуживания.
38. Чем вызвана необходимость внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туристской индустрии?
39. Назовите виды эффекта от внедрения новых услуг на предприятиях туристской индустрии.
40. Каким образом возможно оценить эффект от внедрения новых услуг и форм обслуживания на предприятиях туризма?

Краткие методические указания

Вопросы позволяют проверить знания студента по дисциплине (для самостоятельной оценки качества освоения учебной дисциплины).

При поиске ответов на вопросы рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	20	Ответ показывает прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
4	15	Ответ, обнаруживающий прочные знания основного содержания изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна–две неточности в ответе.

3	10	Ответ, свидетельствующий в основном о знании содержания изучаемой предметной области, 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; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.
2	5	Ответ, 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. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.
1	0	Ответ на вопрос отсутствует

5.4 Пример разноуровневых задач и заданий

1 Заполнить таблицу, используя различные источники информации (не менее двух). Проанализировать данные определения.

Термин	Определение	Источник
Услуга		1
		2
Исполнитель услуги		1
		2
Потребитель услуги		1
		2
Оказание (предоставление) услуги		1
		2

2 Проанализировать жизненный цикл услуги действующего предприятия индустрии туризма или гостеприимства г. Владивостока на выбор (турфирма, средство размещения, предприятие общественного питания и т.д.) по показателям, указанным в таблице.

Заполнить таблицу, в последней колонке разработать рекомендации по совершенствованию услуг предприятия.

Таблица – Анализ жизненного цикла услуги предприятия индустрии туризма и гостеприимства г. Владивостока (на примере ...)

Этап жизненного цикла услуги	Анализ этапа	Рекомендации
предоставление информации об услугах, предлагаемых потребителю		
принятие заказа на услугу, заключение договора оказания услуг		
исполнение заказа на услугу		
контроль качества технологического процесса исполнения услуги и исполнения заказа		
оценка результата услуг и выдача заказа на услугу потребителю		

3 Выбрать должность/профессию работника индустрии туризма или гостеприимства. Используя профессиональный стандарт разработать следующие документы:

1. стандарт технологии обслуживания;
2. стандарт внешнего вида сотрудника;
3. стандарт поведения обслуживания.

Профессиональный стандарт на должности работников индустрии сервиса и туризма можно найти: <http://profstandart.rosmintrud.ru/>.

4. Провести сравнительную характеристику действующих предприятий индустрии туризма и гостеприимства г. Владивостока на выбор (турфирмы, средства размещения, предприятия общественного питания и т.д.), расположенных в разных районах (центр, жилых микрорайонах) по показателям, указанным в таблице.

Таблица – Сравнительная характеристика предприятий индустрии туризма и гостеприимства г. Владивостока

Показатель	Характеристика предприятий	
	1 (центр)	2 (жилой микрорайон)
Адрес		
Контактные данные (сайт, телефон, эл. почта)		
Режим работы		
Время функционирования предприятия (постоянно действующее, сезонное)		
Месторасположение (отдельно стоящее здание, общественное здание – указать, на транспорте и т.д.)		
Транспортная доступность		
Условия для обслуживания инвалидов и других маломобильных групп населения (наклонный пандус у входной двери, лифт, специально оборудованные туалетные комнаты и т.д.)		
Обслуживаемый контингент		
Услуги		
Стоимость услуг, руб. (например, средний чек)		
Информация о предприятии в социальных сетях		
Оценка в 2 ГИС		
Оценки в www.tripadvisor.ru		
Фото предприятия		

При необходимости расширить перечень показателей.

Дать рекомендации по предоставляемым услугам, оптимизации режима работы предприятий, формам обслуживания потребителей.

5. Составить договор оказания услуг предприятия индустрии туризма или гостеприимства на выбор (турфирма, средство размещения, предприятие общественного питания и т.д.).

6. Проанализировать качественные и количественные характеристики показатели услуг действующего предприятия индустрии туризма и гостеприимства г. Владивостока на выбор (турфирма, средство размещения, предприятие общественного питания и т.д.).

Основные группы показателей качества услуг	Характеристики показателей	Анализ показателей
--	----------------------------	--------------------

Показатели назначения

Показатели качества предприятия	- Материально-техническая база предприятия (организации)
	- Санитарно-эпидемиологические и эргономические условия обслуживания потребителя
	- Этика общения и возможность получения дополнительных услуг
	- Продолжительность исполнения услуги, включая время ожидания или время обслуживания потребителя

Показатели безопасности

Показатели безопасности для жизни и здоровья потребителей	- Электробезопасность
	- Пожарная безопасность
	- Безопасность при обслуживании машин и оборудования

Показатели сохранности имущества и информации	- Сохранность имущества в процессе предоставления услуги
	- Сохранность информации от несанкционированного доступа
	- Сохранность информации от воздействия вирусов

Показатели надежности

Показатели надежности результатов услуги	- Безотказность
	- Долговечность
	- Сохраняемость

Показатели надежности предоставления услуги	- Своевременность и точность выполнения заказа по срокам, объемам, номенклатуре
	- Своевременность и точность выполнения заказа по позициям договора (контракта)

Показатели профессионального уровня персонала

Показатели соблюдения профессиональной этики и поведения	- Индивидуальные качества (свойства)
	- Внимательность и предупредительность персонала в отношениях с потребителями
	- Умение создавать бесконфликтную атмосферу

7. Разработать анкету для потребителей (опросный лист) с целью оценки качества услуг действующего предприятия индустрии туризма и гостеприимства г. Владивостока на выбор (турфирма, средство размещения, предприятие общественного питания и т.д.).

Показатели качества и систему оценки выбрать самостоятельно. Анкета должна содержать не менее 10 вопросов.

Краткие методические указания

Задания позволяют проверить владения студента по дисциплине на практических занятиях.

При выполнении заданий рекомендована основная и дополнительная литература (список литературы представлен в рабочей программе дисциплины).

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	33-40	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарной компетенции, обнаружил всестороннее, глубокое знание учебного материала, свободно оперирует приобретенными знаниями, умениями, навыками, применил их в задании и предложил несколько вариантов решений, аргументированных ссылкой на нормативные акты или профессиональный опыт.
4	26-32	Студент продемонстрировал сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: основные знания, умения, навыки освоены, но допускаются незначительные ошибки, неточности, затруднения при переносе знаний и умений нестандартные ситуации, предусмотренные в задании. Алгоритм предусматривает одно решение.
3	16-25	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на базовом уровне: в ходе решения задания допустил значительные ошибки, проявил отсутствие отдельных знаний, умений, навыков.
2	11-20	Студент демонстрирует сформированность дисциплинарной компетенции на уровне ниже базового, проявляется недостаточность знаний, умений, навыков и предложил непрофессиональное решение задания.
1	0-10	Дисциплинарная компетенция не сформирована. Проявляется полное или практически полное отсутствие знаний, умений, навыков. Задания не выполнены.