

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 06.12.2024 15:15:55
Уникальный программный идентификатор:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb53ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
ОПЦ.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И
ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающегося: Основное общее образование

Год набора: 2024

Автор – составитель: Кремлева В.Г.

Челябинск 2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. Паспорт фонда оценочных средств | 3 |
| 1.1. Область применения | 3 |
| 1.2. Планируемые результаты освоения компетенций | 6 |
| 1.3. Показатели оценки результатов обучения | 9 |
| 2. Задания для контроля и оценки результатов | 11 |
| 3. Критерии оценивания. | 40 |

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся (далее – Фонд оценочных средств) предназначен для проверки результатов освоения дисциплины ОПЦ.01 Сервисная деятельность основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (далее – образовательной программы) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Форма аттестации по семестрам.

| Семестр | Форма аттестации |
|-----------|--------------------------|
| третий | Дифференцированный зачет |
| четвертый | Экзамен |

Фонд оценочных средств позволяет оценить достижение обучающимися **общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций**:

Общие компетенции (ОК):

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 2.А.5 Организация обслуживания и питания на предприятиях питания.

В результате изучения дисциплины ОПЦ.01 Сервисная деятельность обучающиеся должны:

уметь:

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды учебных изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;
- описывать методы мониторинга рынка услуг;
- воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.

знать:

- истории и теории в сфере туризма и гостеприимства,
- классификаций услуг и сервиса;
- методов мониторинга рынка услуг;
- правил обслуживания потребителей услуг.

Личностные результаты реализации программы воспитания

| Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы) | Код личностных результатов реализации |
|--|---------------------------------------|
|--|---------------------------------------|

| | программы воспитания |
|---|---------------------------------|
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа» | ЛР 4 |
| Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, народу, малой родине, знания его истории и культуры, принятие традиционных ценностей многонационального народа России. Выражающий свою этнокультурную идентичность, сознающий себя патриотом народа России, деятельно выражающий чувство причастности к многонациональному народу России, к Российскому Отечеству. Проявляющий ценностное отношение к историческому и культурному наследию народов России, к национальным символам, праздникам, памятникам, традициям народов, проживающих в России, к соотечественникам за рубежом, поддерживающий их заинтересованность в сохранении общероссийской культурной идентичности, уважающий их права | ЛР 5 |
| Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации | ЛР 6 |
| Осознающий и деятельно выражающий приоритетную ценность каждой человеческой жизни, уважающий достоинство личности каждого человека, собственную и чужую уникальность, свободу мировоззренческого выбора, самоопределения. Проявляющий бережливое и чуткое отношение к религиозной принадлежности каждого человека, предупредительный в отношении выражения прав и законных интересов других людей | ЛР 7 |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение | ЛР 8 |
| Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно | ЛР 11 |

| | |
|--|--------------|
| проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике | |
| Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства | ЛР 13 |
| Активно применять полученные знания на практике. | ЛР 22 |

1.2. Планируемые результаты освоения компетенций

В результате освоения программы дисциплины ОПЦ.01 Сервисная деятельность учитываются планируемые результаты освоения общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

| Код компетенции | Формируемые компетенции | Умения, знания |
|-----------------|--|--|
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам | <p>Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p>Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> |
| ОК 02 | Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для | Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать |

| | | |
|-------|---|--|
| | выполнения задач профессиональной деятельности | <p>практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</p> |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | <p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> |
| ОК 05 | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста | <p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p> |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | <p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум,</p> |

| | | |
|-------------|--|---|
| | | относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности |
| ПК 2.А.5 | Организация обслуживания и питания в гостиничном предприятии | <p>Навыки: встреча и приветствие гостей в организации питания; информирование гостей о работе организации питания и предоставляемых услугах; размещение гостей за столом в зале организации питания; подготовка зала обслуживания организации питания перед началом обслуживания гостей и перед закрытием зала; подготовка (досервировка, пересервировка) стола для подачи очередного блюда и к приходу новых гостей; проверка состояния столовой посуды и приборов (чистота, целостность); подача блюд и напитков гостям организации питания; сбор использованной столовой посуды и приборов со столов поддержание чистоты и порядка в зале обслуживания; подготовка мебели, оборудования и инвентаря, посуды бара, буфета к обслуживанию гостей; приготовление заготовок для блюд, напитков, свежевыжатых соков; реализация готовых к употреблению безалкогольных напитков; уборка использованной барной посуды со столов бара и барной стойки; прием, оформление и уточнение заказа гостей организации питания; рекомендации гостям организации питания по выбору блюд и напитков; передача заказа гостей организации питания на кухню и в бар организации питания; досервировка стола в соответствии с заказом гостей организации питания; получение блюд и напитков с кухни и бара организации питания; подача блюд и напитков гостям организации питания; замена использованной посуды, приборов и столового белья;</p> <p>Умения: комбинировать различные способы приготовления и сочетания основных продуктов с дополнительными ингредиентами для приготовления напитков и закусок; проверять качество и соответствие оформления блюд и напитков установленным требованиям внутренних стандартов к качеству и оформлению блюд и напитков; досервировывать, пересервировывать стол в соответствии с заказанными блюдами и последовательностью подачи блюд и напитков; подавать блюда и напитки с подносов, сервировочных тележек и подсобных столиков; презентовать гостям блюда и напитки при подаче; производить операции по подготовке блюда и напитков к презентации в присутствии гостей; порционировать и доводить до готовности блюда в присутствии потребителей; разрешать конфликтные</p> |

| | | |
|--|--|---|
| | | <p>ситуации; подавать меню, карту вин, барную и коктейльную карту в соответствии с ресторанным этикетом обслуживания гостей; выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа блюд и напитков; давать пояснения гостям по блюдам и напиткам</p> <p>Знания: законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность предприятий питания; основы трудового законодательства Российской Федерации; основы организации деятельности предприятий питания; технологии производства на предприятиях питания; требования охраны труда на рабочем месте; специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе производственной службы; основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; порядок и процедура приема заказа на бронирование столиков и продукции на вынос и доставку; правила регистрации заказов на бронирование столиков и продукцию на вынос и доставку; правила ресторанный этикета и требования ресторанный протокола при размещении гостей за столом в организации питания; правила подачи меню в организации питания; порядок и правила подготовки зала к обслуживанию гостей; правила и виды расстановки мебели в зале организации питания; виды сервировки стола при обслуживании гостей; виды и назначение ресторанных аксессуаров; характеристика столовой посуды, приборов; правила и техника подачи блюд и напитков; правила уборки использованной столовой посуды и приборов со стола во время и после обслуживания гостей; способы и техника сбора использованной столовой посуды и приборов со столов; правила расстановки использованной столовой посуды и приборов на подносе и сервировочной тележке и перевозки на ней; способы и правила переноса использованной столовой посуды и приборов на подносе и в руках; требования к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых в приготовлении закусок, десертов и напитков, условиям их хранения; правила и последовательность подготовки бара, буфета к обслуживанию гостей; методы подготовки плодов и пряностей: промывание, очистка, снятие цедры, нарезка, измельчение, предохранение от потемнения; правила культуры обслуживания, протокола и этикета обслуживания гостей организации питания; правила и очередность подачи блюд и напитков; требования к качеству, температуре подачи блюд и напитков; правила выбора столовой посуды, чайной и кофейной посуды; правила и техника подачи крепких спиртных</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|---|
| | | напитков; правила и техника подачи вина; правила и техника подачи крепких спиртных напитков; правила и техника приготовления и подачи чая, кофе; нормы расхода сырья и полуфабрикатов, используемых при приготовлении напитков и закусок, правила учета и выдачи продуктов; методы разрешения конфликтных ситуаций; техника продаж и презентации напитков; виды мероприятий в организациях питания и стили их обслуживания; порядок и правила обслуживания гостей на мероприятиях |
|--|--|---|

1.3. Показатели оценки результатов обучения

| Содержание профессионального модуля | Результаты обучения (ОК, ЛР, ПК) | Вид контроля | Наименование оценочного средства/форма контроля |
|---|---|---------------|---|
| 3 семестр | | | |
| Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности | | | |
| Тема 1.1. Основы теории услуг | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР 4-8,11 | Текущий | Проверка решения задач |
| Тема 1.2. Сущность системы сервиса | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ЛР 4-8,11; 13;22 | Текущий | Проверка решения практических задач |
| Темы 1.1 – 1.2 | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ПК 2.А.5 ЛР 4-8,11; 13;22 | Промежуточный | Контрольная работа |
| 4 семестр | | | |
| Раздел 2. Организация сервисной деятельности | | | |
| Тема 2.1. Предоставление основных услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ПК 2.А.5 ЛР 4-8,11; 13;22 | Текущий | Проверка решения практических задач |
| Тема 2.2. Осуществление услуг | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ПК 2.А.5 ЛР 4-8,11; 13;22 | Промежуточный | Проверка решения практических задач |
| Темы 1.1-2.2 | ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 ПК 2.А.5 ЛР 4-8,11; 13;22. | Итоговый | Экзамен |

2. Задания для контроля и оценки результатов

2.1. Задания для текущего контроля успеваемости

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1.1. Основы теории услуг

Практическое занятие № 1. Характеристика основных показателей услуг.

Задание №1. Оцените качество услуг гостиничных предприятий, используя платформы бронирования по следующим параметрам:

| Отель N | Местоположение | Качество обслуживания | Персонал | Чистота |
|-----------------------------------|----------------|-----------------------|----------|---------|
| Арагат Парк Хаятт | | | | |
| Хаятт Ридженси Екатеринбург | | | | |
| Гранд Отель Видгоф | | | | |
| Отель Мелиот | | | | |
| Рэдиссон Коллекшн Сочи | | | | |

Цель: закрепление материала по изучаемой теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Выберите из списка предлагаемый отель, оцените качество предоставляемых услугах на платформах бронирования.

Практическое занятие № 2. Сегментирование потребителей услуг туризма и гостеприимства.

Задание №1. Выполните самостоятельно характеристику потребителей услуг.

| | Характеристика потребителей | Мотивы потребителей | Покупательская способность |
|-----------|-----------------------------|---------------------|----------------------------|
| Сегмент 1 | | | |
| Сегмент 2 | | | |
| Сегмент 3 | | | |

Цель: формирование умений по сегментированию целевой аудитории

ХОД ЗАНЯТИЯ: Выберите ранее предлагаемый отель и проведите сегментацию ее потребителей по предложенным характеристикам

Тема 1.2. Сущность системы сервиса

Практическое занятие № 1. Характеристика классификации потребностей в услугах.

Задание №1. Проведите анализ и структуру видов сервисной деятельности как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека в форме таблицы.

Цель: закрепление теоретического материала по изучаемой теме

ХОД ЗАНЯТИЯ: Выберите предприятия туризма и гостеприимства. Проведите анализ видов сервисной деятельности, предлагаемые объектом исследования. Создайте произвольную таблицу.

Практическое занятие № 2. Практика сервисной деятельности

Задание №1. Опишите методы обслуживания на предприятиях питания. Продемонстрируйте обслуживание потребителей различными методами.

Цель: формирование навыков обслуживания потребителей предприятий туризма и гостеприимства.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Повторите методы обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания, проведите в учебной лаборатории обслуживание методами: а-ля карт, а-парт, табльдот.

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Форм, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг.

Практическое занятие № 1. Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг

Задание №1. Охарактеризуйте специфику предоставления услуг на данном предприятии.

Название отеля/турфирмы _____

Регион _____

Адрес _____

| Наименование услуги | Характеристика услуг | Ценовая категория |
|---------------------|----------------------|-------------------|
| | | |
| | | |
| | | |

Цель: закрепление теоретического материала по изучаемой теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Выберите средство размещения любого региона. Изучите ассортимент предоставляемых услуг и дайте им характеристику. Представьте информацию по образцу с сопровождением презентации.

Практическое занятие № 2. Определение качества сервисных услуг

Задание №1. Используя экспертный метод оценки качества услуг, оцените уровень качества услуг гостиничных предприятия на платформах бронирования. Заполните таблицу.

| Средство размещения/ параметр | Персонал | Обслуживание | Качество услуг | Услуги питания | Чистота |
|----------------------------------|----------|--------------|----------------|----------------|---------|
| Отель N | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

Цель: формирование умений оценки качества предоставляемых услуг

ХОД ЗАНЯТИЯ: Выберите предложенный отель и заполните таблицу в соответствии с заданием.

Тема 2.2. Осуществление услуг

Практическое занятие № 1. Туристические, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.

Задание №1. Проведите сравнительную характеристику предприятия индустрии гостеприимства на предмет реализации анимационных, экскурсионных, гостиничных услуг, ресторанные услуги.

| Предприятие индустрии туризма и гостеприимства | Ассортимент услуг | | | |
|---|-------------------|---------------|-------------|-------------|
| | Анимационные | Экскурсионные | Гостиничные | Ресторанные |
| Отель 1 | | | | |
| Отель 2 | | | | |

Цель: закрепление теоретического материала по изучаемой теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Проведите сравнительную характеристику предприятия индустрии гостеприимства на предмет реализации анимационных, экскурсионных, гостиничных услуг, ресторанные услуги

Практическое занятие № 2. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства

Задание № 1. Выберите предприятие индустрии туризма и гостеприимства. Изучите методы продвижения услуг предприятия туризма и гостеприимства. Заполните таблицу.

| Предприятие индустрии туризма и гостеприимства | Используемые методы продвижения услуг |
|---|---------------------------------------|
| Туристическая фирма | |
| Гостиничное предприятие | |
| Предприятие общественного питания | |

Цель: формирование умений продвижения услуг предприятия туризма и гостеприимства

ХОД ЗАНЯТИЯ: выберите предприятия индустрии туризма и гостеприимства, заполните задание в соответствии с заданием.

2.2. Задания для промежуточной аттестации

Тест для выполнения контрольной работы:

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

1. опрос, профессионализм, качество;
2. услуга, спрос, специалист;
3. деятельность, потребность и услуга.

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

1. исследовательская;
2. потребительская (пользовательская);
3. ценностно-ориентационная.

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

1. бронирование номеров;
2. прием и размещение;
3. расчет при выезде.

4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

1. рекламные услуги;
2. организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
3. психодиагностику.

5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

1. уровень развития экономики и хозяйственная система;
2. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
3. общественные структуры: политические партии.

6. В чем заключается неосвязаемость услуги:

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

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

1. спрос;
2. потребность;
3. мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

1. неразрывность производства и потребления услуги;
2. несохраняемость услуг;
3. незабываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

1. определенный способ предоставления услуг заказчику;
2. предоставление информации клиенту;
3. оказание услуги клиенту.

10. Сервисная деятельность – это:

1. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
2. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
3. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

11. Услуга обладает следующими качествами:

1. способность к хранению и транспортировке;
2. неотделимость от своего источника;

3. неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:

1. услуги предприятий туризма и отдыха;
2. услуги организаций общественного питания;
3. услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является:

1. удовлетворение человеческих потребностей;
2. исследование рынка услуг;
3. производство услуг.

14. Контактной зоной не является:

1. зона ремонта бытовой техники;
2. рабочее место парикмахера;
3. рабочее место стоматолога.

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

1. бесконтактным;
2. формальным;
3. бесплатным.

16. Физические потребности это потребности в:

1. в общественной деятельности,
2. во сне;
3. в творческой деятельности.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

1. бесконтактное обслуживание;
2. фирменное обслуживание;
3. неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

1. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
2. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
3. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.

1. 0 – 45см;
2. 45 – 120 см;
3. 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это:

1. 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.;
2. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
3. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

1. социальный статус;
2. выгода;
3. мотив.

22. Характеристика услуг:

1. неопределенность качества;
2. могут накапливаться;
3. передача собственности.

23. Характеристика товаров:

1. неоднородность;
2. индивидуальность;
3. осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

1. включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
2. включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
3. сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

Вопросы для подготовки к экзамену:

1. Предмет сервисной деятельности, цели и задачи курса
2. Потребность и ее значение в развитии сервиса. Классификация потребностей.
3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
4. Вопросы истории развития сервисной деятельности в России.
5. Общее понятие сервисной услуги, история становления и развития сервисных услуг как особой социальной сферы.
6. Отличие услуги от товара. Специфика сервисных услуг.
7. Классификация услуг по функциональной направленности.
8. Общероссийские классификаторы услуг населению.
9. Классификация услуг по отраслевому принципу.
10. Классификация видов сервисной деятельности.
11. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
12. Отраслевая структура сервисной деятельности.
13. Особенности формирования и структура рынка услуг в сфере индустрии моды и красоты.
14. Понятие конкуренции и ее роль в формировании рынка услуг в сфере индустрии моды и красоты.
15. Понятие и общие черты предприятий, оказывающих услуги.
16. Классификация предприятий сервиса в индустрии моды и красоты и их особенности.
17. Структура предприятий сервиса и направления ее совершенствования.
18. Репутация, имидж предприятий сферы сервиса.
19. Формы организации обслуживания населения.
20. Прогрессивные формы обслуживания.
21. Процесс обслуживания населения.
22. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
23. Оптимизация размещения сервисных предприятий и их размеры.
24. Подготовка кадров для сервисной деятельности. Должностная инструкция.
25. Подбор кадров в сфере услуг. Комплектование и отбор кадров.
26. Профессиональное обучение и карьера.
27. Система стимулирования труда в сфере услуг.
28. Типологические характеристики и сервисное поведение потребителей услуг.
29. Качество услуги в сервисной деятельности.
30. Культура сервиса и ее составляющие.
31. Психология процесса обслуживания.
32. Кодекс профессиональной этики работников сферы обслуживания.
33. Жалобы и конфликты при обслуживании и их урегулирование.
34. Типы и особенности рекламной деятельности. Основные компоненты рекламного процесса.
35. Позиционирование сервисных услуг. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
36. Основные права потребителей.
37. Нормативные документы по обслуживанию населения.
38. Правовое регулирование сервисной деятельности на федеральном, региональном уровнях.
39. Понятие и содержание сервисных технологий.
40. Новые виды услуг предприятий индустрии моды и красоты.

3. Критерии оценивания

Критерии оценивания результатов решения практических задач

| Оценка | Правильность (ошибочность) выполнения задания |
|-----------------------|--|
| «отлично» | - все задания выполнены без ошибок; - все задания подробно расписаны; - получены верные ответы; - на основе полученных расчётных данных на отличном уровне выполнен анализ и выводы: глубина, структурность, аргументированность и ясность. |
| «хорошо» | - все задания выполнены без грубых ошибок; - в большей степени задания подробно расписаны; - получены верные ответы; - на основе полученных расчётных данных на хорошем уровне выполнен анализ и выводы: глубина, структурность, аргументированность и ясность. |
| «удовлетворительно» | - задания выполнены с ошибками; - не все задания расписаны; - получены в основном верные ответы; - на основе полученных расчётных данных на удовлетворительном уровне выполнен анализ и выводы: глубина, структурность, аргументированность и ясность. |
| «неудовлетворительно» | - задания выполнены с грубыми ошибками; - не все задания расписаны; - получены в основном не верные ответы. |

Критерии оценивания знаний на контрольной работе (тестировании)

Оценка «Удовлетворительно» ставится при правильном выполнении 50-70% заданий

Оценка «Хорошо» ставится при правильном выполнении 70-85% заданий

Оценка «Отлично» ставится при правильном выполнении более 85% заданий

Критерии оценивания знаний на экзамене

Оценка «Отлично»:

1. Глубокое и прочное усвоение программного материала.
2. Логически корректный и обоснованный ответ на вопросы.
3. Свободное владение концептуально-понятийным аппаратом сервисной деятельности.
4. Владение основными методами анализа, знание основных форм и методов обслуживания клиентов.
5. Точность и обоснованность выводов.
6. Полные и логичные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «Хорошо»:

1. Хорошее знание программного материала.
2. В целом логически корректное, но не всегда аргументированное изложение ответа на вопросы.
3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов.

4. Недостаточно свободное владение основными методами анализа.
5. Точность и обоснованность выводов.
6. Правильные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «Удовлетворительно»:

1. Поверхностное усвоение программного материала.
2. Недостаточно полное изложение теоретических вопросов экзаменационного билета.
3. Затруднение в приведении примеров, подтверждающих теоретические положения сервисной деятельности.
4. Наличие неточностей в употреблении терминов.
5. Неумение четко сформулировать выводы.
6. Отсутствие навыков научного стиля изложения.
7. Неточные ответы на дополнительные вопросы.

Оценка «Неудовлетворительно»:

1. Незнание значительной части программного материала.
2. Неспособность объяснить основные категории и составляющие сервисной деятельности.
3. Неумение выделить главное и сделать обобщения.
4. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.
5. Отсутствие навыков научного стиля изложения.