

Автономная некоммерческая организация
среднего профессионального образования
«Бирский кооперативный техникум»



УТВЕРЖДАЮ
Директор
Р.Г.Ахунова
« 31 » 08 2018 год



УТВЕРЖДАЮ
Директор
Р.Г.Ахунова
« 30 » 08 2020 год



УТВЕРЖДАЮ
Директор
Р.Г.Ахунова
« 31 » 08 2019 год



УТВЕРЖДАЮ
Директор
Р.Г.Ахунова
« 30 » 08 2021 год

**КОМПЛЕКТ
КОНТРОЛЬНО – ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

программы подготовки специалиста среднего звена
по специальности

43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Рассмотрено на заседании предметно - цикловой комиссии
УГ 43.00.00 Сервис и туризм.
Протокол № 5 от 29.06 2018 г.
Председатель ПЦК Карам - Р.Р.Каратаева

Рассмотрено на заседании предметно - цикловой комиссии
УГ 43.00.00 Сервис и туризм.
Протокол № 1 от 28.08 2019 г.
Председатель ПЦК Карам - Р.Р.Каратаева

Рассмотрено на заседании предметно - цикловой комиссии
УГ 43.00.00 Сервис и туризм.
Протокол № 1 от 28.08 2020 г.
Председатель ПЦК Полудова Т.А.Полудова

Рассмотрено на заседании предметно - цикловой комиссии
УГ 43.00.00 Сервис и туризм.
Протокол № 1 от 27.08 2021 г.
Председатель ПЦК Полудова Т.А.Полудова

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине **ОП. 01 Сервисная деятельность** предназначен для контроля умений и знаний, обучающихся по специальности среднего профессионального образования **43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства**

Разработчик:

Мусина Г.Я., преподаватель АНО СПО «Бирский кооперативный техникум»

ОДОБРЕНО Методическим Советом техникума

Протокол № 5 от 28.06.2018 г.

Председатель Методсовета Лутфулина А.А.

РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦК УГ 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 5 от 24.06.2018 г.

Председатель ПЦК Каратаева Р.Р.

РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦК УГ 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от 29.08.2019 г.

Председатель ПЦК Каратаева Р.Р.

РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦК УГ 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от 28.08.2020 г.

Председатель ПЦК Полюдова Т.А.

РАССМОТРЕНО

на заседании ПЦК УГ 43.00.00 Сервис и туризм

Протокол № 1 от 27.08.2021 г.

Председатель ПЦК Полюдова Т.А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств
2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке
3. Оценка освоения учебной дисциплины
- 3.1. Формы и методы оценивания
- 3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины
4. Контрольно-оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине
5. Информационное обеспечение
6. Лист изменений

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины **ОП. 01 Сервисная деятельность**

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме экзамена

КОС разработаны на основании рабочей программы подготовки специалистов среднего звена по специальности **43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства**, рабочей программы учебной дисциплины **ОП. 01 Сервисная деятельность**

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Основные показатели оценки результатов	Форма контроля и оценивания
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; – определять критерии качества услуг профессиональной деятельности; – использовать различные средства делового общения; – управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; – выполнять требования этики в профессиональной деятельности. 	<p>ОК.1. 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;</p> <p>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>ОК.2. определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p>ОК.3. определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>ОК.4. организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>ОК.5. грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p>ОК.6. описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения.</p> <p>ОК.9. применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устного опроса на семинарских занятиях; - активность в деловых играх. - тестирования; - защиты рефератов, сообщений и докладов; <p>Наблюдение и оценка выполнения практических заданий.</p> <p>Оценка выполнения самостоятельной работы</p> <p>Промежуточная аттестация</p> <p>в форме экзамена в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменных/ устных ответов, - тестирования.

<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности; - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; - виды сервисной деятельности; - сущность услуги как специфического продукта; - понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; - организацию обслуживания потребителей услуг; - правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета; - этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; - критерии и составляющие качества услуг; - культуру обслуживания потребителей; - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания; <p><i>- конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг.</i></p>	<p>ОК.1. 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;</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач;</p> <p>порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК.2. номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p> <p>ОК.3. содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p> <p>ОК.4. психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p> <p>ОК.5. особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p> <p>ОК.6. сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности, стандарты антикоррупционного поведения.</p> <p>ОК.9. современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности</p>	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - устного опроса на семинарских занятиях; - активность в деловых играх. - тестирования; - защиты рефератов, сообщений и докладов; <p>Наблюдение и оценка выполнения практических заданий.</p> <p>Оценка выполнения самостоятельной работы</p> <p>Промежуточная аттестация</p> <p>в форме экзамена в виде:</p> <ul style="list-style-type: none"> - письменных/ устных ответов, - тестирования.
---	---	---

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ПМ.01. Обеспечение работ по ведению домашнего хозяйства	ПК 1.1. Создавать условия для комфортного проживания в домашней среде	<p>Умения: использовать различные средства делового общения; закупку продуктов и необходимых товаров для нужд по ведению домашнего хозяйства;</p> <p>Знания: основы товароведения и качества продовольственных и непродовольственных товаров; методы расчетов за товары и услуги; экономику домашнего хозяйства; основы товарно-денежных отношений в ведении домашнего хозяйства; психологические аспекты личности; способы разрешения конфликтных ситуаций;</p>
	ПК.1.2. Обеспечивать соблюдение правил санитарии и гигиены, эксплуатации имущества и оборудования собственников и нанимателей	<p>Умения: осуществлять контроль выполнения ежедневной (и (или) комплексной и генеральной) уборки жилых помещений;</p>
		<p>Знания: виды и содержание работ по уборке жилых помещений, поддержанию порядка домашнего хозяйства; современные технологии профессиональной уборки, клининга, средства бытовой химии; принципы работы современных технических средств, используемых для уборки помещений домашнего хозяйства;</p>

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
	ПК.1.3. Обеспечивать экономный расход ресурсов жилищно-коммунальных услуг	<p>Умения: организовывать и контролировать эксплуатацию и обслуживание автономных электрических и тепловых систем, систем безопасности домовладений; осуществлять взаимодействие с внешними ресурсоснабжающими организациями и коммунальными службами; использовать данные финансового учета и отчетности в практической деятельности;</p> <p>Знания: виды приборов учета и регулирования использования ресурсов; виды и особенности обслуживания коммуникаций и инженерных систем домовладений;</p>
ПМ.02. Организация проведения технических осмотров и подготовок к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства	ПК.2.1. Организовать осмотр объектов жилищно-коммунального хозяйства для установления возможных причин возникновения дефектов и выработки мер по их устранению	<p>Умения: применять инструментальные методы контроля технического состояния конструктивных элементов и систем инженерного оборудования объектов жилищно-коммунального хозяйства; пользоваться современным диагностическим оборудованием для выявления скрытых дефектов объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p>Знания: методы визуального и инструментального обследования объектов жилищно-коммунального хозяйства; нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие проведение технических осмотров объектов жилищно-коммунального хозяйства и подготовке их к сезонной эксплуатации; технологии работ при проведении технических осмотров и подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства; правила охраны труда при проведении технических осмотров и подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>
	ПК.2.2. Организовать работу по устранению обнаруженных дефектов объектов жилищно-коммунального хозяйства	<p>Умения: обеспечивать внедрение передовых методов и приемов труда, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; готовить документы: письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие документы, относящиеся к организации проведения технических осмотров и подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p>Знания: правила охраны труда при проведении технических осмотров и подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>
	ПК.2.3. Осуществлять документационное оформление результатов осмотров состояния объектов жилищно-коммунального хозяйства и паспорта готовности объектов к эксплуатации	<p>Умения: обеспечивать внедрение передовых методов и приемов труда, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;</p> <p>Знания: нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие проведение технических осмотров объектов жилищно-коммунального хозяйства; технологии работ при проведении технических осмотров объектов жилищно-коммунального хозяйства; правила охраны труда при проведении технических осмотров объектов</p>

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
		<p>жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>
	<p>ПК.2.4. Организовать работы по подготовке объектов жилищно-коммунального хозяйства к сезонной эксплуатации</p>	<p>Умения: готовить документы: письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие документы, относящиеся к организации проведения технических осмотров и подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p>Знания: нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие подготовку объектов жилищно-коммунального хозяйства к сезонной эксплуатации; технологии работ при подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства; правила охраны труда при подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>
	<p>ПК.2.5. Организовать работы для выполнения текущего ремонта объектов жилищно-коммунального хозяйства согласно действующим нормативным документам</p>	<p>Умения: обеспечивать внедрение передовых методов и приемов труда, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; готовить документы: письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие документы, относящиеся к организации проведения технических осмотров и подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p>Знания: нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие подготовку объектов жилищно-коммунального хозяйства к сезонной эксплуатации; технологии работ при подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства; правила охраны труда при подготовке к сезонной эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>
<p>ПМ.03. Организация диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства</p>	<p>ПК.3.1. Осуществлять прием заявок от диспетчерской службы на устранение управляющей организацией аварий</p>	<p>Умения: организовывать внедрение передовых методов и приемов труда в управляющей организации, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; готовить документы (письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие), относящиеся к проведению диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p>Знания: нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие проведение диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового</p>

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
		законодательства; правила и нормы технической эксплуатации;
	ПК.3.2. Организовывать работы по устранению причин аварии или предотвращению распространения последствий аварии	<p>Умения: организовывать работу специалистов в условиях аварийно-восстановительных работ; организовывать внедрение передовых методов и приемов труда в управляющей организации, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; готовить документы (письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие), относящиеся к проведению диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p>Знания: проведение диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; технологии работ при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; правила охраны труда при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>
	ПК.3.3. Контролировать работы инженерного оборудования объектов жилищно-коммунального хозяйства	<p>Умения: организовывать внедрение передовых методов и приемов труда в управляющей организации, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; готовить документы (письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие), относящиеся к проведению диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p>Знания: нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие проведение диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; технологии работ при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; правила охраны труда при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации;</p>
	ПК.3.4. Контролировать выполнение управляющей организацией заявок	<p>Умения: организовывать внедрение передовых методов и приемов труда в управляющей организации, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; готовить документы (письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие), относящиеся к проведению диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>
		<p>Знания: нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие проведение диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации;</p>

Основные виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
	ПК.3.5. Организовывать действия диспетчерских и аварийных служб, видов и сроков выполнения аварийно-восстановительных работ управляющей организацией	<p>Умения: организовывать работу специалистов в условиях аварийно-восстановительных работ; организовывать внедрение передовых методов и приемов труда в управляющей организации, использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; готовить документы (письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие), относящиеся к проведению диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p> <p>Знания: нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие проведение диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; технологии работ при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; правила охраны труда при проведении диспетчерского и аварийного обслуживания объектов жилищно-коммунального хозяйства; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства; правила и нормы технической эксплуатации;</p>
ПМ.04. Организация работ по санитарному содержанию, благоустройству общего имущества и прилегающей территории объектов жилищно-коммунального хозяйства	ПК.4.1. Обеспечивать проведение регламентных работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке объектов жилищно-коммунального хозяйства, благоустройству и озеленению прилегающей территории	<p>Умения: пользоваться санитарными нормами и правилами при проведении анализа санитарного состояния, благоустройства общего имущества и придомовой территории, ее озеленения; использовать передовой отечественный и зарубежный опыт внедрения новых технологий и организации работ по санитарному содержанию, профессиональной уборке, благоустройству объектов жилищно-коммунального хозяйства и придомовой территории;</p> <p>Знания: нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие проведение работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке, благоустройству общего имущества и придомовой территории, ее озеленению; технологии работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке, благоустройству общего имущества и придомовой территории; правила охраны труда при проведении работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке, благоустройству общего имущества и придомовой территории; требования к составлению отчетности; основы трудового законодательства;</p>
	ПК.4.2. Обеспечивать антитеррористическую безопасность и защиту чердаков, подвалов и технических подпольев от несанкционированного проникновения	<p>Умения: готовить документы (письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие), относящиеся к организации проведения и приемки работ по санитарному содержанию чердаков, подвалов и технических подпольев;</p> <p>Знания: нормативные правовые акты, муниципальные правовые акты, нормативно-технические документы, регламентирующие проведение работ по санитарному содержанию чердаков, подвалов и технических подпольев</p>
	ПК.4.3. Контролировать качество работ и соблюдение правильного применения материалов, технологии и периодичности сезонной уборки прилегающей территории	<p>Умения: готовить документы (письма, заявки, акты, дефектные ведомости, протоколы, докладные и служебные записки и другие), относящиеся к организации проведения и приемки работ по санитарному содержанию общего имущества и благоустройству придомовой территории, ее озеленению;</p> <p>Знания: правила и нормы технической эксплуатации объектов жилищно-коммунального хозяйства;</p>

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:

3.1. Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по дисциплине **ОП. 01 Сервисная деятельность**, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Контроль и оценка освоения учебной дисциплины по темам

Разделы (темы) дисциплины	Контролируемые компетенции	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Раздел 1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности			
Тема 1.1. Возникновение сервисной деятельности. Развитие сервиса в дореволюционной России	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК .09	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование.	Экзамен
Тема 1.2. Основные этапы развития сервисной деятельности в России в XX и XI веках	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК .09	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов самостоятельной работы <i>Самостоятельная работа обучающихся</i> <i>Работа с конспектом по теме «Основные этапы развития сервисной деятельности в России»</i>	Экзамен
Раздел 2. Услуга как специфический продукт			
Тема 2.1. Сущность услуги как специфического продукта	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК .09	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы	Экзамен
Тема 2.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК .09	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы <i>Самостоятельная работа обучающихся</i> <i>Работа с конспектом по теме «Маркетинговые коммуникации в сфере услуг»</i>	
Раздел 3. Организация сервисной деятельности			
Тема 3.1. Организация обслуживания потребителей услуг	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК .09	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование.	Экзамен
Тема 3.2. Понятие контактной зоны сервисных предприятий. Психологическая и этическая культура сервиса	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК .09	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы	Экзамен
Тема 3.3. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03,ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК .09	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы Оценка результатов	Экзамен

		самостоятельной работы. <i>Самостоятельная работа обучающихся</i> <i>Подготовка доклада на тему (на выбор):</i> <i>«Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации»;</i> <i>«Правила предоставления коммунальных услуг»;</i> <i>«Права и обязанности участников сервисной деятельности»</i>	
Раздел 4. Качество услуг			
Тема 4.1. Показатели качества и уровня обслуживания населения	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03, ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК .09	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы	Экзамен
Тема 4.2. Пути повышения качества услуг и обслуживания населения	ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3. ОК .01, ОК. 02 ОК .03, ОК .04 ОК .05, ОК .06 ОК .09	Устный опрос. Письменный опрос. Тестирование. Оценка результатов практической работы <i>Самостоятельная работа обучающихся</i> <i>Работа с конспектом по теме «Пути повышения качества услуг и обслуживания населения»</i>	Экзамен

Критерии оценки

Предметом оценки освоения дисциплины являются общие компетенции, умения, знания, способность применять их в практической деятельности и повседневной жизни. Соотношение типов задания и критериев оценки представлено в таблице

№	Тип (вид) задания	Критерии оценки
1.	Тесты	Таблица 1. Шкала оценки образовательных достижений
2.	Устные ответы	Таблица 2. Критерии и нормы оценки устных ответов
3.	Практическая работа	Выполнение не менее 80% - положительная оценка
4.	Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций	Соответствие содержания работы, заявленной теме; правилам оформления работы

Таблица 1 - Шкала оценки образовательных достижений (тестов)

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 - 100	5	отлично
89 - 80	4	хорошо
79 - 70	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Таблица 2. Критерии и нормы оценки устных ответов

Оценка	Показатели оценки
«5»	Глубокое и полное владение содержанием учебного материала, в котором обучающийся легко ориентируется, умеет применить теоретические знания при решении практических ситуаций, высказать и обосновать свои суждения, грамотное и логичное построение высказывания
«4»	Полное освоение учебного материала, грамотное его изложение, владение понятийным аппаратом, но содержание и/или форма ответа имеют отдельные недостатки

«3»	Знание и понимание основных положений учебного материала, неполное и/или непоследовательное его изложение, неточности в определении понятий, отсутствие обоснования высказываемых суждений
«2»	Незнание содержания учебного материала, неумение выделять главное и второстепенное, ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочное и неуверенное изложение материала

3.2. Типовые задания для оценки освоения учебной дисциплины

1) Материалы текущего контроля

Тест №1

Вариант №1

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - a) опрос, профессионализм, качество;
 - b) услуга, спрос, специалист;
 - c) деятельность, потребность и услуга.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - a) исследовательская;
 - b) потребительская (пользовательская);
 - c) ценностно-ориентационная.
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
 - a) бронирование номеров;
 - b) прием и размещение;
 - c) расчет при выезде.
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 - a) рекламные услуги;
 - b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - c) психодиагностику.
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 - a) уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - c) общественные структуры: политические партии.
6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
 - a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - c) 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:
 - a) спрос;
 - b) потребность;
 - c) мотивация.
8. Отличительными особенностями услуг являются:
 - a) неразрывность производства и потребления услуги;
 - b) несохраняемость услуг;
 - c) незабываемость услуг.
9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
 - a) определенный способ предоставления услуг заказчику;
 - b) предоставление информации клиенту;
 - c) оказание услуги клиенту.
10. Сервисная деятельность - это:
 - a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
11. Услуга обладает следующими качествами:
 - a) способность к хранению и транспортировке;
 - b) неотделимость от своего источника;
 - c) неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:
- a) услуги предприятий туризма и отдыха;
 - b) услуги организаций общественного питания;
 - c) услуги благотворительных фондов.
13. Целью сервисной деятельности является:
- a) удовлетворение человеческих потребностей;
 - b) исследование рынка услуг;
 - c) производство услуг.
14. Контактной зоной не является:
- a) зона ремонта бытовой техники;
 - b) рабочее место парикмахера;
 - c) рабочее место стоматолога.
15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
- a) бесконтактным;
 - b) формальным;
 - c) бесплатным.
16. Физические потребности это потребности в:
- a) в общественной деятельности,
 - b) во сне;
 - c) в творческой деятельности.
17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- a) бесконтактное обслуживание;
 - b) фирменное обслуживание;
 - c) неформальное обслуживание.
18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 - b) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
 - c) 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.
- a) 0 - 45см;
 - b) 45 -120 см;
 - c) 120 -400 см.
20. Франчайзинг это:
- a) 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.;
 - b) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
 - c) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
- a) социальный статус;
 - b) выгода;
 - c) мотив.
22. Характеристика услуг:
- a) неопределенность качества;
 - b) могут накапливаться;
 - c) передача собственности.
23. Характеристика товаров:
- a) неоднородность;
 - b) индивидуальность;
 - c) осязаемость.
24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:
- a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
 - b) 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;
 - c) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

Тест №2

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
 - a) жилищно-коммунальные услуги;
 - b) научно-исследовательские услуги;
 - c) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - a) материально-преобразовательная;
 - b) исследовательская;
 - c) потребительская (пользовательская);
3. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?
 - a) Резервирование столиков;
 - b) Вызов такси;
 - c) Кондиционирование воздуха;
4. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги - это область сервиса в:
 - a) материально-преобразовательной деятельности;
 - b) познавательной деятельности;
 - c) ценностно-ориентационной деятельности;
5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:
 - a) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
 - b) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
 - c) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
6. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:
 - a) контактная зона;
 - b) зал ожидания;
 - c) комната для посетителей.
7. В чем заключается несохраняемость услуг:
 - a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.
8. Отличительными особенностями услуг являются:
 - a) неосвязаемость услуг;
 - b) неразрывность производства и потребления услуги;
 - c) незабываемость услуг.
9. Обслуживание это:
 - a) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
 - b) оказание услуги потребителю;
 - c) комплекс мер по обслуживанию населения.
10. Сервис — это:
 - a) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
 - b) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
 - c) предпродажное и гарантийное обслуживание.
11. Производственные услуги - это:
 - a) услуги банков, страховых компаний;
 - b) инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
 - c) пассажирский транспорт, торговля, образование.
12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
 - a) государственными;
 - b) идеальными;
 - c) смешанными.
13. Контактная зона - это:
 - a) любое место, где производится услуга;

- b) место, где услуга может храниться;
 - c) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.
14. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания -это:
- a) поиск понимания;
 - b) призыв к совести;
 - c) жалоба.
15. Социальные потребности это потребности в:
- a) в самовыражении;
 - b) в познании,
 - c) в жилье.
16. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- a) обслуживание на дому;
 - b) индивидуальное обслуживание;
 - c) письменное обслуживание.
17. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 - b) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
- c) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
18. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей..
- a) 0 - 45см;
 - b) 45 -120 см;
 - c) 120 -400 см.
19. Франчайзинг это:
- a) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
 - b) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества
 - c) 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.;
20. Качество услуг тесно переплетается:
- a) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;
 - b) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;
 - c) с стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания.
21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
- a) референтные группы;
 - b) комфорт;
 - c) престиж.
22. Характеристика услуг:
- a) деятельность, процесс;
 - b) производство, хранение и распределение отделено от потребления;
 - c) получает только один покупатель единожды.
23. Характеристика товаров:
- a) потребитель участвует в производственном процессе;
 - b) производство и потребление осуществляются одновременно;
 - c) передача собственности.
24. Виды сервиса по содержанию работ. Мягкий сервис это:
- a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
 - b) 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;
 - c) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

Тест №3

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:
- a) бытовые услуги;
 - b) услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
 - c) управленческие услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - a) исследовательская;
 - b) потребительская (пользовательская);
 - c) коммуникативная (общение).
3. Что такое трансфер?
 - a) Покупка и доставка билетов;
 - b) Встреча и проводы;
 - c) Экскурсионные услуги.
4. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:
 - a) эмпирический и теоретический;
 - b) оценочный и информационный;
 - c) аналитический и экспертный.
5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:
 - a) потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо);
 - b) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
 - c) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).
6. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность - это:
 - a) индустрия сферы услуг;
 - b) инфраструктура сферы услуг;
 - c) индустрия сервиса.
7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
 - a) это отчужденный от производителя результат труда;
 - b) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
 - c) фактически производство совмещено с потреблением.
8. Отличительными особенностями услуг являются:
 - a) неразрывность производства и потребления услуги;
 - b) несохраняемость услуг;
 - c) незабываемость услуг.
9. Сфера обслуживания населения - это:
 - a) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
 - b) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
 - c) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.
10. Услуга - это:
 - a) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
 - b) осязаемые действия, направленные на товар или человека;
 - c) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.
11. Общественными услугами являются:
 - a) телевидение, радио, образование;
 - b) услуги, связанные с досугом;
 - c) услуги, связанные с транспортом.
12. К легитимным услугам относят:
 - a) нелегальные услуги;
 - b) услуги, имеющие криминальный оттенок;
 - c) услуги, одобряемые государством и обществом.
13. Контактной зоной может считаться:
 - a) стойка администратора в гостинице;
 - b) цех по ремонту оборудования;
 - c) строительная площадка.
14. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:
 - a) нормативное время;
 - b) время обслуживания;
 - c) ресурсное время.

15. Одной из существенных отличий услуги от товара является:
- различие мест хранения;
 - более высокая стоимость;
 - совмещение производства и потребления.
16. Интеллектуальные потребности это потребности в:
- образовании;
 - в самовыражении;
 - в пище.
17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- самообслуживание;
 - фирменное обслуживание;
 - индивидуальное обслуживание.
18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;
 - реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку;
 - поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Социальная дистанция - формальные встречи в общественных местах..
- 120 - 400см;
 - 45 -120 см;
 - 400 - 750см.
20. Франчайзинг это:
- 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.;
 - компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
 - компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества.
21. Внутренние факторы, влияющие на покупательское поведение:
- социальный статус;
 - культура;
 - престиж
22. Характеристика услуг:
- потребитель участвует в производственном процессе;
 - производство, хранение и распределение отделено от потребления;
 - передача собственности.
23. Характеристика товаров:
- потребитель участвует в производственном процессе;
 - индивидуальность;
 - передача собственности.
24. Виды сервиса по содержанию работ. Косвенный сервис это:
- включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
 - 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;
 - сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

ТЕСТ №4

1. Что такое корпоративное общение?

- чувство меры границ в общении, превышение которых может обидеть, поставить в положение;
- умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего в конф.'н
- процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информ. зпытом;
- выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

2. Что свойственно немецкой деловой культуре?

- традиционность;
- соблюдение всех деталей договоренности;
- пунктуальность;
- педантичность.

3. Общие требования написанию деловых писем:

- бумага должна быть хорошего качества;

- б) ниже, с края строки или в центре листа пишется вежливое обращение;
- в) абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края;
- г) на телеграфный запрос следует дать ответ в течение 30 дней.

4. Что такое деловое совещание?

- а) общение между людьми с целью выявления разногласий;
- б) способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов;
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) столкновение мнений, разногласия по каким-либо вопросам.

5. Перечислите основные этапы подготовки к презентации. Какие виды писем пишутся только от руки?

- а) письмо-соболезнование;
- б) письмо-благодарность;
- в) письмо-поздравление;
- г) письмо-просьба.

6. Что свойственно английской деловой культуре?

- а) многословность;
- б) категоричные утверждения;
- в) пунктуальность;
- г) подготовка к переговорам.

7. Что такое деловое письмо?

- а) выражение уважительного отношения к другим людям;
- б) документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между корреспондентами;
- в) процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен информацией и опытом;
- г) выполнение данных обещаний и взятых обязательств в любой форме.

8. Какие этапы деловой беседы Вам известны? Основными этапами деловой беседы являются:

- 1) начало беседы;
- 2) информирование партнеров;
- 3) аргументирование выдвигаемых положений;
- 4) принятие решения;
- 5) завершение беседы.

9. Какие определения понятия «этика деловых отношений» Вам известны?

- 1) Этика деловых отношений - система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в профессиональной деятельности. Этика
- 2) Этика деловых отношений является профессиональной этикой, регулирующей систему отношений между людьми в сфере бизнеса.
- 3) Деловая этика основывается на общих правилах поведения, выработанных людьми в процессе совместной жизнедеятельности

10. Что из перечисленного является формами делового общения?

- а) совещание;
- б) разговор по телефону;
- в) конференция;

11. Что из перечисленного относится к корпоративной культуре ре?

Все перечисленное

- а) ценности;
- б) девиз;
- в) логотип;
- г) цели;
- д) история организации.

12. Какие стратегии ведения переговоров в а м известны?

- а) Сотрудничество;
- б) Борьба;
- в) Уклонение;
- г) Исследование;
- д) Позиционный торг, ориентированный на конфронтационный тип поведения;
- ж) Переговоры на основе взаимного учета интересов, что предполагает партнерский тип сторон.

4. Контрольно – оценочные материалы для промежуточной аттестации по учебной дисциплине

1) Вопросы для подготовки к экзаменам

1. Сервисная деятельность, ее сущность.
2. Человек и его потребности. Классификация потребностей.
3. Сервис как услуга. Основные характеристики услуг.
4. Особенности классификации услуг.
5. Природа услуг. Отличительные особенности услуги от товара
6. В чем выражается «суверенитет потребителя»?
7. Значение сервисной деятельности в условиях рыночных отношений.
8. Почему сферу услуг можно назвать сферой, «производящей свободное время»?
9. Исторические предпосылки возникновения сервисной деятельности в России.
10. Дайте определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание».
11. Номенклатура требований и условий, формирующая показатели, влияющие на эффективность функционирования предприятий сферы сервиса в ЖКХ
12. Экономическая сущность сервисной деятельности.
13. Основные принципы разработки стандарта обслуживания.
14. Факторы внешней и внутренней среды, влияющие на достижение высоких показателей экономической эффективности функционирования предприятий сферы сервиса.
15. Правила эффективного сервиса.
16. Формы государственной поддержки социальной сферы в РФ.
17. Основные права потребителя, защищаемые государством.
18. Внутренний маркетинг на предприятии ЖКХ.
19. Основные принципы развития сферы услуг в ЖКХ.
20. Этапы обслуживания потребителя.
21. Особенности формирования рыночного и нерыночного секторов сферы услуг в ЖКХ.
22. Понятия: «качество услуги», «качество обслуживания».
23. Основные и вспомогательные процессы производства услуги.
24. Организационно-производственные характеристики предприятия сферы сервиса.
25. Процесс оказания услуги. Основы этапы и особенности.
26. Культура обслуживания как показатель качества.
27. Управление качеством сервиса.
28. Признаки градации услуг.
29. Факторы, влияющие на поведение потребителей.
30. Психология сервиса - основные понятия и задачи.
31. Классификация индивидуальных характеристик личности участников сервисной деятельности.
32. Психология сервиса на основных этапах обслуживания.
33. Понятие и основные категории «этики сервисной деятельности».
34. Профессиональная этика и профессиональное поведение работника контактной зоны.
35. Эстетика внешнего облика работника контактной зоны.
36. Виды конфликтов в процессе обслуживания и пути и разрешения.
37. Формы организации труда в рамках функционирования сервисного предприятия.
38. Посреднические услуги в предпринимательстве. Агентский договор.
39. Характеристика досуговых услуг в рамках социально-культурного сервиса.
40. Международный обмен услугами.
41. Особенности организации послепродажного обслуживания.
42. Виды социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями.
43. Понятие и принципы социального обслуживания, предусмотренные законодательством Российской Федерации.
44. Специфика услуг и обслуживания в сфере ЖКХ.
45. Потребительское воспитание. Потребительский экстремизм.
46. Пространство контакта. Содержание контакта.
47. Понятие «контактная зона». Разновидности контактной зоны.
48. Управление предприятием ЖКХ: цели, задачи, функции руководства.
49. Типы потребителей и взаимодействие с ними.
50. Культура общения работников с клиентами.
51. Воздействие культуры на поведение потребителя.
52. Типология конфликтов. Конфликт в сервисной деятельности.
53. Способы выхода из конфликтов в сервисной деятельности.

2) ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ БИЛЕТЫ

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность

1. Укажите цели деятельности предприятий сферы услуг.
2. Укажите основные особенности рынка услуг.
3. Анализ конкретной ситуации

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность

1. Определите свойства услуги как товара.
2. Укажите основные характеристики услуги.
3. Анализ конкретной ситуации

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность

1. Укажите основные характеристики услуги.
2. Какими средствами официант может повысить осязаемость предоставляемой услуги?
3. Анализ конкретной ситуации

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

по дисциплине ОП.01. Сервисная деятельность

1. Что общего у услуг и материально - вещественного товара?
2. Составьте классификацию услуг общественного питания.
3. Анализ конкретной ситуации

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность

1. В чем причина непостоянства качества услуг?
2. Что общего у услуг и материально - вещественного товара?
3. Анализ конкретной ситуации

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность

1. Дайте основное содержание понятие ценности в отношении услуг.
2. Определите сущность понятия «воспринимаемое качество».
3. Анализ конкретной ситуации

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность

1. Раскройте понимание модели ценности услуг.
 2. Каким образом можно использовать модель ценности услуг при разработке услуг общественного питания?
3. Анализ конкретной ситуации

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность

1. Какие этические принципы и нравственные категории следует признать ключевыми для сервисной деятельности?
2. Составьте классификацию услуг общественного питания.
3. Анализ конкретной ситуации

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность

1. Что понимается под профессионально - служебной этикой?
2. Раскройте понимание модели ценности услуг
3. Анализ конкретной ситуации

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10.

по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность

1. Что понимается под профессионально - служебной этикой?
2. Перечислите недопустимые нормы поведения и личностные качества, несовместимые с профессиональной этикой обслуживания.

3. Анализ конкретной ситуации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность

1. Дайте определение понятию «служебный этикет».
2. В чем заключается философия обслуживания?
3. Анализ конкретной ситуации

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №12

по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность

1. Какие человеческие качества необходимы для осуществления деятельности в системе сервиса?
2. Из каких компонентов состоит культура сервиса?
3. Анализ конкретной ситуации

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность

1. Из каких компонентов состоит культура сервиса?
2. Укажите требования к культуре общения работника контактной зоны.
3. Анализ конкретной ситуации

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность

1. Что собой представляет пространство контакта в процессе обслуживания?
2. Укажите причины, которые приводят к конфликту с гостями в процессе обслуживания.
3. Анализ конкретной ситуации

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

по дисциплине ОП.01.Сервисная деятельность

1. Из каких компонентов состоит культура сервиса?
2. На что указывают жалобы потребителей?
3. Анализ конкретной ситуации

5. Информационное обеспечение

5.1. Печатные издания

1. Закон Российской Федерации от 9 января 1996 г № 2-ФЗ «О защите прав потребителей»
2. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации. /Утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.97 № 1025.
3. Коробкова С.Н., Кравченко В.И., Орлов С.В., Павлова И.П. Сервисная деятельность: учебное пособие. СПб.: Питер, 2018.
4. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6.
5. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум для СПО / В. В. Кулибанова. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 259 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10331-1.

5.2. Электронные издания (электронные ресурсы):

1. <https://biblio-online.ru/> – ЭБС Юрайт
2. Казакевич, Т. А. Сервисная деятельность: учебное пособие для СПО / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 188 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-07804-6. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/79981BF1-7F38-4187-9C2E-FAE62FB5B14D.

5.3. Дополнительные источники

1. Кулибанова, В. В. Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум для СПО / В. В. Кулибанова. — М.: Издательство Юрайт, 2018. — 259 с. — (Серия: Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10331-1. — Режим доступа: www.biblio-online.ru/book/84BA6676-D94C-4D25-9481-18351A415673.

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ, ВНЕСЕННЫХ В КОС
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Учебный год	Вид изменений (объём времени, порядок освоения УД и ПМ и.т.п.)	В какой документ ППССЗ вносятся изменения	Конкретное содержание изменений	Экспертное суждение о необходимости и целесообразности внесения изменений	Подпись председателя ЦК/ представителей работодателей
21.08.2019	Изменение наименования образовательной организации	КОС	Автономная некоммерческая организация среднего профессионального образования «Бирский кооперативный техникум» переименован в Автономную некоммерческую профессиональную образовательную организацию «Бирский кооперативный техникум»	Решение о государственной регистрации Управления МинЮста РФ по РБ № 1351-р от 13.08.2019	
2018-2019	Добавлено информационное обеспечение	КОС, 5 раздел, информационное обеспечение	Багдасарян В.Э. История сервиса: уч.пособие для СПО. Изд.Инфра-М,2018	ФГОС СПО: учебная литература должна быть издана за последние 5 лет	
2018-2019	Добавлено информационное обеспечение	КОС, 5 раздел, информационное обеспечение	Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник. Изд.Дашков и К,2019	ФГОС СПО: учебная литература должна быть издана за последние 5 лет	
2020-2021	Добавлено информационное обеспечение	КОС, 5 раздел, информационное обеспечение	Гукова О.Н. Предпринимательство в сфере сервиса: уч.пособие для СПО.Изд.Форум,2020	ФГОС СПО: учебная литература должна быть издана за последние 5 лет	
2020-2021	Добавлено информационное обеспечение	КОС, 5 раздел, информационное обеспечение	.Резник Г.А. Сервисная деятельность: учебник для СПО.Изд.Инфра-М,2021	ФГОС СПО: учебная литература должна быть издана за последние 5 лет	