

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 06.09.2023 16:02:11

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ
Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	ОП.10 «Сервисная деятельность»
Специальность	43.02.14 «Гостиничное дело»
Форма обучения	очная
Учебный план	2022 г.

Объем занятий: Итого	77	ч.,
В т.ч. аудиторных	64	ч.
Лекций	32	ч.
Практических занятий	32	ч.
Самостоятельной работы	4	ч.
Экзамен в 6 семестр	9	ч.

1. Понятие и сущность сервисной деятельности.
2. Задачи сервисной деятельности.
3. Жизненный цикл услуг.
4. Принципы современного сервиса.
5. Услуга как результат деятельности сервисной организации. Особенности услуги.
6. Характеристика биологических потребностей.
7. Характеристика материальных потребностей.
8. Социальные и духовные потребности.
9. Классификация потребностей.
10. История развития сферы сервиса.
11. Зарождение и развитие услуг в древности.
12. Развитие сферы сервиса в период индустриального общества.
13. Классификация предприятий сервиса.
14. Классификация услуг по функциональной направленности.
15. Характеристика индивидуальных и коллективных потребностей.
16. Формы обслуживания потребителей.
17. Методы обслуживания потребителей.
18. Основные этапы процесса обслуживания потребителей.
19. Обслуживание потребителей в стационарных условиях.
20. Обслуживание с выездом на дом.
21. Бесконтактное обслуживание.
22. Предприятия, оказывающие услуги населению.
23. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.92 № 2300-1
24. Порядок образования сервисной организации.
25. Лицензирование сервисной деятельности.
26. Сертификация сервисной деятельности
27. Эстетические характеристики сферы услуг.
28. Социально-культурные услуги.
29. Защита прав потребителей: механизмы реализации.
30. Социально-культурные характеристики потребителей.
31. Классификация услуг по отраслевому принципу.
32. Этапы развития сферы сервиса в России.
33. Комплексная классификация услуг.
34. Культура сервиса и ее составляющие
35. Показатели качества услуг.
36. Характеристика и классификация видов услуг.
37. Виды конфликтов в сфере сервиса.
38. Основные правила обслуживания потребителей.
39. Виды сервисной деятельности.
40. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг.
41. Качество сервисных услуг.
42. Анализ эффективности деятельности сервисного предприятия.
43. Психология процесса обслуживания
44. Материальные услуги.
45. Репутация и имидж сервисного предприятия.
46. Телефонный имидж компании: деловой телефонный – этикет типичные конструкции, обороты, формулы вежливости.
47. Новые технологии в сфере услуг.
48. Инновационные формы обслуживания.
49. Интернет-услуги как инновационная форма сервиса.
50. Организация ресторанного сервиса.
51. Организация гостиничного сервиса.

52. Организация туристического сервиса.
53. Характеристика досуговых услуг.
54. Обеспечение качества сервисной услуги.
55. Стандарты обслуживания на предприятиях сферы сервиса.
56. Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне.
57. Влияние этнической культуры на поведение потребителя.
58. Тактика стрессоустойчивого поведения специалиста сферы сервиса.
59. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги.
60. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.

Критерии оценивания:

Оценка «отлично» выставляется студенту, если изложение полученных знаний полное, в системе, в соответствии с требованиями учебной программы; допускаются единичные несущественные ошибки, самостоятельно исправляемые учащимися

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если изложение полученных знаний полное, в системе, в соответствии с требованиями учебной программы; допускаются, отдельные несущественные ошибки, исправляемые учащимися после указания преподавателя на них

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если изложение полученных знаний неполное, однако это не препятствует усвоению последующего программного материала; допускаются отдельные существенные ошибки, исправляемые с помощью преподавателя

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если изложение учебного материала неполное, бессистемное, что препятствует усвоению последующей учебной информации; существенные ошибки, не исправляемые даже с помощью преподавателя

Раздел 1. Специфика развития сервисной деятельности.

Тема № 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности. Внешний вид работника сервисной организации.

1. Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса.
2. Профессиональная компетентность и профессионализм работника социальной сферы.
3. Внешний вид работника сервисной организации.

Раздел 2. Учреждения сферы сервиса и тенденции их развития.

Тема № 6. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг.

1. Категории потребителей и особенности их обслуживания.
2. Культура сервиса.
3. Кодекс профессиональной этики работников обслуживания.
4. Деловой этикет и эстетические аспекты сервисной деятельности. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
5. Обслуживание людей с ограниченными возможностями в сфере гостиничного сервиса. Поведение потребителей деловых услуг.

Раздел 3. Специфика технологий гостиничной деятельности

Тема № 10. Конфликты в сфере сервиса и пути их разрешения. Типы конфликтных личностей в сфере сервиса.

1. Понятие конфликта, его структура и типология.
2. Причины возникновения конфликтных и напряженных ситуаций в работе с клиентом.
3. Методы управления.

Критерии оценивания компетенций

Оценка «**отлично**» выставляется студенту, если выставляется студенту, если в процессе проведения собеседования он показывает исчерпывающие знания, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; использует в ответе дополнительный материал; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «**хорошо**» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется студенту, если при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется студенту, если он допускает существенные ошибки, необходимые практические компетенции не сформированы.

Вариант 1.

1. Биологические потребности.
2. Зарубежный опыт организации эффективного функционирования сервисной деятельности
3. Категории потребителей и особенности их обслуживания.

Вариант 2.

1. Иерархия потребностей по А.Маслоу.
2. Формы и методы обслуживания потребителей.
3. Культура сервиса.

Вариант 3.

1. Теория постиндустриального общества.
2. Интерактивные мультимедийные интернет-услуги.
3. Правила составления претензий и исковых заявлений.

Критерии оценивания компетенций

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если студентом использована правильная структура ответа, выводы опираются на факты, видно понимание ключевой проблемы, выделяются понятия, выявлено умение переходить от частного к общему, видна чёткая последовательность

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если структура ответа не всегда удачна, предложения не совершенны лексически, упущены факты, ключевая проблема не совсем понята, встречаются ошибки в деталях или фактах, имеются логические неточности.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется студенту, если отсутствуют элементы ответа, сбивчивое повествование, незаконченные предложения, упускаются важные факты, ошибки в выделении ключевой проблемы, частичное нарушение причинно-следственных связей.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется студенту, если выявляется неумение сформулировать вводную часть и большинство важных фактов отсутствует, выводы не делаются, неумение выделить ключевую проблему, выявляется незнание фактов и деталей, не понимает причинно - следственных связей.