

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГБОУ СПО ЮРГИНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ

Цикловая методическая комиссия СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

КОМПЛЕКТ КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплина	СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
Специальность	43.02.04 Прикладная эстетика

Контрольно-оценочные средства предназначены для контроля знаний и умений обучающихся и составлены в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.04 Прикладная эстетика, утверждённым приказом Министерства образования и науки РФ № 468 от 07.05.2014 г. и на основании рабочей программы по дисциплине Сервисная деятельность, утвержденной 01.09.2014 г.

ОДОБРЕНО ЦМК СЭД
Председатель ЦМК СЭД

О.И. Будникова

СОСТАВИТЕЛЬ
Преподаватель
экономических дисциплин ГБОУ СПО ЮТК,
к.филос. н., доцент

С.В. Кучерявенко

РЕЦЕНЗЕНТЫ
Преподаватель
экономических дисциплин ГБОУ СПО ЮТК

Д.Б.Рогова

Заведующий
лабораторией стандартизации

Е.Н.Соловьева

Зарегистрировано в методическом кабинете
Зам. директора по НМР

И.Н. Тациян

СОДЕРЖАНИЕ

1	Общие положения.....	4
2	Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке.....	4
3	Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля.....	5
4	Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений.....	7
5	Распределение типов и количества контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых на промежуточной аттестации.....	10
6	Контрольные задания	12
6.1.	Перечень видов контрольных заданий	12
6.2.	Текущий контроль	12
6.2.1.	Вопросы для письменной и устной проверки знаний по темам	12
6.2.2.	Практическая работа	25
6.2.3.	Сообщение, доклад	31
6.2.4.	Тестовые задания	36
6.3.	Промежуточный контроль	46
7	Лист регистрации изменений	53

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины Сервисная деятельность.

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны на основании нормативных документов:

- основной профессиональной образовательных программы по специальности 43.02.04 Прикладная эстетика;
- рабочей программы учебной дисциплины Сервисная деятельность, утверждённой 01.09.2014 г.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

Таблица 2.1

№	Контролируемые знания и умения
	Знания:
31	социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
32	потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса
33	виды сервисной деятельности
34	сущность услуги как специфического продукта
35	понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности
36	организация обслуживания потребителей услуг
37	правила бытового обслуживания населения
38	способы и формы оказания услуг
39	нормы и правила профессионального поведения и этикета
310	этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями
311	культура обслуживания потребителей
	Умения:
У1	соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов
У2	определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности
У3	использовать различные средства делового общения
У4	управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности

3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ВИДАМ КОНТРОЛЯ

Таблица 3.1

Наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
31 социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Оценка на семинарском занятии, оценка письменного опроса, контрольной работы, самостоятельной работы, оценка сообщения, доклада, реферата	Дифференцированный зачёт
32 потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	Оценка на семинарском занятии, оценка письменного опроса, контрольной работы, самостоятельной работы, оценка сообщения, доклада, реферата	Дифференцированный зачёт
33 виды сервисной деятельности	Оценка на семинарском занятии, оценка письменного опроса, контрольной работы, самостоятельной работы	Дифференцированный зачёт
34 сущность услуги как специфического продукта	Оценка на семинарском занятии, оценка письменного опроса, контрольной работы, самостоятельной работы	Дифференцированный зачёт
35 понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности	Оценка на семинарском занятии, оценка письменного опроса, контрольной работы, самостоятельной работы	Дифференцированный зачёт
36 организация обслуживания потребителей услуг	Оценка на семинарском занятии, оценка письменного опроса, контрольной работы, самостоятельной работы	Дифференцированный зачёт
37 правила бытового обслуживания населения	Оценка на семинарском занятии, оценка письменного опроса, контрольной работы, самостоятельной работы	Дифференцированный зачёт
38 способы и формы оказания услуг	Оценка на семинарском занятии, оценка письменного опроса, контрольной работы, самостоятельной работы	Дифференцированный зачёт
39 нормы и правила профессионального поведения и этикета	Оценка на семинарском занятии, оценка письменного опроса, контрольной работы, самостоятельной работы	Дифференцированный зачёт
310 этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями	Оценка на семинарском занятии, оценка письменного опроса, контрольной работы, самостоятельной работы, оценка сообщения, доклада, реферата	Дифференцированный зачёт
311 культура обслуживания потребителей	Оценка на семинарском занятии, оценка письменного опроса, контрольной работы, самостоятельной работы	Дифференцированный зачёт
У1 соблюдать в профессиональной деятельности правила	Оценка на семинарском занятии, оценка письменного опроса, практической работы, самостоятельной работы	Дифференцированный зачёт

обслуживания клиентов		
У2 определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности	Оценка на семинарском занятии, оценка письменного опроса, практической работы, самостоятельной работы	Дифференцированный зачёт
У3 использовать различные средства делового общения	Оценка на семинарском занятии, оценка письменного опроса, практической работы, самостоятельной работы	Дифференцированный зачёт
У4 управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	Оценка на семинарском занятии, оценка письменного опроса, практической работы, самостоятельной работы, оценка сообщения, доклада, реферата	Дифференцированный зачёт

4. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ТИПОВ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ ПО ЭЛЕМЕНТАМ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ

Таблица 4.1

Содержание учебного материала	Тип контрольного задания														ОК ПК	
	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8	З9	З10	З11	У1	У2	У3		У4
Тема 1.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	С	С		Т, С, Р		С3					С3	Т				ОК1 ОК8 ОК9 ПК1.5ПК2.5 ПК3.3
Тема 1.2. Услуга как продукт сервисной деятельности	С	С		Т		С3						С				ОК3 ОК7 ПК1.6 ПК3.3
Тема 1.3. Деловое общение в сервисной деятельности					СР	С	Т	ПР	ПР	С	С			С3	ПР	ОК3 ОК8 ПК1.5 ПК2.6
Тема 2.1. Организация обслуживания потребителей					Т	С3		С	Т		С3	ПР	С3			ОК9 ПК1.6 ПК2.5
Тема 2.2. Критерии качества сервисных услуг			С		С			С3		С		С3	ПР			ОК2 ОК8 ПК2.5 ПК3.3
Тема 2.3. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности				С				С				ПР				ОК1 ОК2 ПК1.3 ПК2.3
Тема 3.1. Организация (предприятие) как субъект РЭ	Т	С		С			Т					С3				ОК3 ОК8 ПК1.5
Тема 3.2. Основные средства организации (предприятия)	Т	С		С		ПР	Т					ПР				ОК1 ОК3 ПК1.6 ПК2.5
Тема 3.3. Оборотные средства организации (предприятия)	Т	С		С		ПР	Т					ПР				ОК2 ОК8 ПК1.6 ПК3.3

Тема 3.4. Трудовые ресурсы. Оплата труда на предприятиях сферы услуг						П Р		С	Т	СЗ		ПР	СЗ	П Р		ОК7 ОК9 ПК2.5 ПК3.3 ПК3.5
Тема 3.5. Себестоимость, цена и рентабельность как основные показатели деятельности организации (предприятия) предприятий сферы услуг						П Р		С	Т	СЗ		ПР	СЗ	П Р		ОК2 ОК3 ПК1.6 ПК2.3 ПК3.3
Тема 3.6. Бизнес-планирование		СЗ	С З			С		С	Т	СЗ	СЗ	С	СЗ	С		

Пояснения: В таблице использованы следующие сокращения:

- СЗ – семинарское занятие;
- СР - письменный опрос, контрольная работа, самостоятельная работа;
- ПР– практическая работа.
- С - сообщение, защита реферата,
- Т - тест

Перечень формируемых компетенций:

ОК1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК2 Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК7 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

ОК8.Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК9 Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

ПК1.3 Определять и согласовывать выбор комплекса услуг маникюра, педикюра.

ПК1.5 Выполнять художественное оформление ногтей с использованием разных техник и материалов.

ПК1.6 Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за кожей кистей, стоп и ногтей.

ПК2.3 Определять и согласовывать выбор программы и комплекса косметических услуг.

ПК2.5 Выполнять комплекс сервисного макияжа.

ПК2.6 Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за

кожей лица и воротниковой зоны.

ПК3.3 Определять и согласовывать выбор комплекса услуг массажа и профилактической коррекции тела.

ПК3.5 Консультировать потребителей по домашнему профилактическому уходу за телом.

5. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ТИПОВ И КОЛИЧЕСТВА КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ ПО ЭЛЕМЕНТАМ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ, КОНТРОЛИРУЕМЫХ НА ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Таблица 5.1

Содержание учебного материала	Тип контрольного задания														
	З1	З2	З3	З4	З5	З6	З7	З8	З9	З10	З11	У1	У2	У3	У4
Тема 1.1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	ДЗ	ДЗ		ДЗ		ДЗ				ДЗ	ДЗ	ДЗ			
Тема 1.2. Услуга как продукт сервисной деятельности	ДЗ	ДЗ		ДЗ			ДЗ					ДЗ			
Тема 1.3. Деловое общение в сервисной деятельности					ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ			ДЗ	ДЗ
Тема 2.1. Организация обслуживания потребителей					ДЗ	ДЗ		ДЗ	ДЗ		ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	
Тема 2.2. Критерии качества сервисных услуг			ДЗ		ДЗ			ДЗ		ДЗ		ДЗ	ДЗ		
Тема 2.3. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности				ДЗ				ДЗ				ДЗ		ДЗ	
Тема 3.1. Организация (предприятие) как субъект РЭ	ДЗ	ДЗ		ДЗ			ДЗ					ДЗ		ДЗ	ДЗ
Тема 3.2. Основные средства организации (предприятия)	ДЗ	ДЗ		ДЗ		ДЗ	ДЗ					ДЗ			ДЗ
Тема 3.3. Оборотные средства организации (предприятия)	ДЗ	ДЗ		ДЗ		ДЗ	ДЗ				ДЗ	ДЗ			ДЗ

Тема 3.4. Трудовые ресурсы. Оплата труда на предприятиях сферы услуг						ДЗ		ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ
Тема 3.5. Себестоимость, цена и рентабельность как основные показатели деятельности организации (предприятия) предприятиях сферы услуг						ДЗ		ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	ДЗ	
Тема 3.6. Бизнес-планирование		ДЗ	ДЗ			ДЗ		ДЗ	ДЗ	ДЗ		ДЗ	ДЗ	ДЗ	

Пояснения: В таблице использованы следующие сокращения:

– ДЗ – дифференцированный зачёт

6. КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

6.1. ПЕРЕЧЕНЬ ВИДОВ КОНТРОЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ

Текущий контроль:

- Устный (на семинарских занятиях) и письменный опрос.
- Практическая работа.
- Сообщение, доклад, защита рефератов.
- Тестовые задания.

Промежуточный контроль

- Контрольные вопросы к дифференцированному зачёту.

6.2. ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ

6.2.1 УСТНЫЙ И ПИСЬМЕННЫЙ ОПРОС

Устный и письменный опрос проводится на аудиторных занятиях в следующих формах:

- устный опрос на семинарских и практических занятиях, лекциях.
- письменный опрос в виде самостоятельной работы по отдельным темам курса, контрольной работы;
- устный и письменный опрос предполагают ответы обучающихся на соответствующие вопросы по изученным темам.

Вопросы для письменной и устной проверки знаний по темам.

Перечень вопросов по теме «Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека»

1. Что входит в понятие «сфера услуг»?
2. Дайте определения понятиям «услуга» и «сервис».
3. Поясните понятия «обслуживание» и «услуга».
4. Перечислите функции сферы услуг.
5. Определите роль сферы услуг в общественном разделении труда.
6. Основные понятия сервисной деятельности: «услуга», «сервис», «потребитель», «исполнитель», «клиент», «самообслуживание», «порядок оказания услуги», «организация обслуживания», «технологии сервиса», «предоставление услуг».
7. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.

8. Сервисная деятельность и самообслуживание.
9. Отличительные характеристики сервисной деятельности.
10. Услуга как форма удовлетворения потребностей человека, качества жизни.
11. Процесс осознания потребности потребителем.
12. Воздействие культуры на поведение потребителя.
13. Соотношение потребностей, способностей, возможностей и средств удовлетворения потребностей человека.
14. Жизненно-стилевые группы.
15. Типы потребителей.

Перечень вопросов по теме «Услуга как продукт сервисной деятельности»

1. Возникновение и развитие услуг.
2. Содержание понятия услуга.
3. Услуга как категория философская и экономическая.
4. Природа услуг. Понятия и отраслевая структура сферы услуг.
5. Понятия о продуктах сервисной деятельности.
6. Классификации услуг.
7. Виды услуг.
8. Категории услуг, особенности их предоставления.
9. Отраслевая структура сервисных услуг: сфера материальных услуг, сфера социокультурных услуг.
10. Классификации сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.
11. Классификация сервисных процессов с процессной (операционной) точки зрения.
12. Общероссийские классификаторы услуг населению. Отраслевая классификация услуг.
13. Какова структура кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению ОК 002-93 (ОКУН)?

Перечень вопросов по теме «Деловое общение в сервисной деятельности»

1. Понятие «контактная зона».
2. Сервис как форма объект – субъектного взаимодействия.
3. Общение как взаимовлияние отношений в сервисной деятельности.
4. Проблема конфликтных ситуаций.
5. Речевое воздействие.
6. Общение как фактор отношений в сервисной деятельности.

7. Проблема нормативного общения в сервисной деятельности.
8. Культура общения и внутренняя культура человека как факторы качества сервисной деятельности.
9. Назовите основные виды общения в «контактной зоне».
10. Каким условиям должен отвечать процесс контакта между клиентом и исполнителем?
11. В чем сущность содержания контакта?
12. Какова роль общения в построении процесса продажи?
13. Назовите основные требования, предъявляемые к пространству контакта.
14. Определите особенности организации пространства контакта в различных сервисных предприятиях.
15. Какие задачи реализуются в технике продаж, основанных на нейролингвистическом программировании?
16. Какие специфические характеристики услуг приводят к несоответствующему уровню обслуживания потребителя?
17. Какие цели преследуют потребители подающие жалобы на плохое обслуживание? Опишите действия персонала.
18. Каковы принципы эффективного решения конфликтных ситуаций?

Перечень вопросов по теме «Организация обслуживания потребителей»

1. Теория организации обслуживания.
2. Формы обслуживания.
3. Категории предприятий, осуществляющих предоставление услуг.
4. Процесс принятия решения потребителем.
5. Факторы, влияющие на процесс принятия решения
6. Понятие и содержание технологии сервиса.
7. Сервис как феномен.
8. Инновационные формы обслуживания.
9. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания.
10. Предоставление услуг, как самостоятельный вид экономической деятельности. Роль инновационных процессов и технологий в развитии сервиса.
11. Определите основное содержание SERVUCTION модели.
12. Поясните понятия «бэк-офис» и «фронт-офис».
13. Что представляет собой система маркетинга услуг?
14. Какие процессы оценивают клиенты, получающие услуги?
15. В чем состоит особенность предоставления услуг через электронные каналы?

16. Какие средства и инструменты используются компаниями для достижения желаемых изменений целевого рынка?
17. Поясните сущность треугольной модели маркетинга услуг Ф. Котлера.
18. В чем особенность модели, построенной на разделении услуги на различные по своей природе компоненты?
19. Какую цель ставит перед собой сервисная организация, предоставляя потребителям комплексную услугу?
20. Дайте определение понятиям «метод обслуживания» и «форма обслуживания». Основное содержание предоставления услуг методом поточной линии.
21. Основное содержание предоставления услуг методом индивидуального подхода. Сущность кастомизации и персонализация при предоставлении услуг.
22. Назовите основные формы обслуживания потребителей.
23. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?
24. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?

Перечень вопросов по теме «Критерии качества сервисных услуг»

1. Качество услуги – оценка потребителя.
2. Показатели качества услуг.
3. Составляющие качества услуги.
4. Уровень сервиса.
5. В чем заключаются основные сложности определения качества услуг?
6. Концепция воспринятого или объективного качества лежит в основе определения качества услуг?
7. Поясните концепцию воспринятого качества К. Гронруза.
8. Перечислите детерминанты качества услуг.
9. Какие компоненты определенной услуги в сфере гостиничной деятельности включают техническое, функциональное качество и социальное качество?
10. Какие компоненты определенной услуги в автосервисе включают техническое, функциональное качество и социальное качество?
11. Каким образом модель качества услуг, основанная на разрыве, используется для определения качества услуг? Объясните причину возникновения разрывов в модели.
12. Каков механизм оценки продукта потребителем?
13. С какой целью организации внедряют сервисные гарантии?

14. Назовите основные способы повышения труда в сфере услуг.

Перечень вопросов по теме «Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности»

1. Назовите объекты стандартизации.
2. Назовите и охарактеризуйте номенклатуру основных групп показателей качества по характеризующим свойствам услуг.
3. Назовите особенности требований к показателям качества услуг общественного питания определяемых ГОСТ Р 50764-95.
4. Какие требования к качеству торговых услуг относятся общим и специфическим.
5. Какие требования к качеству торговых услуг относятся к обязательным и рекомендательным.
6. Какие методы измерения показателей качества определяют общероссийские стандарты на услуги.
7. Каким образом государственные стандарты, премии, сертификаты, награды влияют на мнение потребителя о качестве товара? Какие еще способы подтверждения качества товара Вы можете назвать?

Перечень вопросов по теме «Организация (предприятие) как субъект рыночной экономики»

1. Цель и миссия деятельности фирмы.
2. Внешняя и внутренняя среда предприятия.
3. Основные экономические характеристики предприятия.
4. Организационно-правовые формы организаций (предприятий): виды предприятий в отрасли.
5. Учредительные документы предприятия.
6. Дать определение предприятия.
7. Чем определяется производственно-техническое единство предприятия?
8. Чем определяется организационное единство предприятия?
9. Чем определяется социальное единство предприятия?
10. Чем определяется экономическое единство предприятия?
11. Дать определение юридического лица.
12. Что отражается в Уставе организации?
13. Дать определение фирмы. Как соотносятся понятия «предприятие» и «фирма»?
14. Что такое диверсификация?
15. Перечислить все организационно-правовые формы (ОПФ) юридических лиц.

16. По каким признакам классифицируются предприятия?
17. Что такое структура предприятия?
18. Какие подразделения относятся к производственным?
19. Какие подразделения относятся к обслуживающим?
20. Что такое цех и производственный участок?
21. Что такое рабочее место?
22. Перечислить функции и назвать виды основных цехов.
23. Перечислить функции и назвать виды вспомогательных цехов.
24. Перечислить функции и назвать виды обслуживающих и побочных цехов.
25. По каким трем основным направлениям ведется организационное построение цехов?
26. Перечислить виды производственных структур.
27. Что такое организационная структура управления?
28. Описать трехзвенную структуру управления.
29. Какие службы включает в себя аппарат управления?
30. Назвать три основные направления деятельности в системе управления
31. Какие факторы влияют на структуру управления?

Перечень вопросов по теме «Основные средства организации (предприятия)»

1. Дать определение основных фондов.
2. Активная и пассивная части основных фондов.
3. Первоначальная стоимость ОФ.
4. Восстановительная стоимость ОФ.
5. Остаточная и ликвидационная стоимость ОФ.
6. Переоценка ОФ.
7. Дать определение физического износа ОФ.
8. Как рассчитывается коэффициент физического износа ОФ?
9. Определение и сущность морального износа ОФ.
10. Определение морального износа ОФ 1 и 2 видов.
11. Частичный и полный моральный износ.
12. Определение и сущность амортизации ОФ.
13. Расчёт нормы амортизации (N_a) на полное восстановление ОФ.
14. Назвать способы начисления годовых амортизационных отчислений.
15. Простое и расширенное воспроизводство ОФ.
16. Дать определение понятий: аренда, арендатор, арендодатель.
17. Назвать четыре вида аренды.
18. Определение, состав, порядок назначения и уплаты арендной платы.
19. Определение и классическая схема лизинга.
20. Перечислить показатели экстенсивного использования ОФ.

21. Расчет показателей интенсивного и интегрального использования ОФ.
22. Перечислить обобщающие показатели использования ОФ.
23. Как рассчитываются показатели фондоотдачи и фондоёмкости?
24. Формулы расчёта показателей фондовооруженности и рентабельности ОФ.
25. Определение и сущность производственной мощности предприятия.
26. Перечислить исходные данные для расчета производственной мощности предприятия.

Перечень вопросов по теме «Оборотные средства организации (предприятия)»

1. Сущность и определение оборотных средств предприятия.
2. Типовой состав оборотных средств.
3. Производственные запасы: перечислить их элементы.
4. Фонды обращения и их состав.
5. Определение и формула расчёта норматива оборотных средств (Н).
6. Формула расчета средней нормы запаса ОбС (Д).
7. Текущий запас.
8. Страховой (гарантийный) запас.
9. Транспортный запас.
10. Технологический запас.
11. Подготовительный запас.
12. Оборотные фонды, их состав.
13. Определение норматива оборотных средств в незавершенном производстве.
14. Определение норматива оборотных средств в расходах будущих периодов.
15. Определение норматива оборотных средств на остатки готовой продукции.
16. Длительность одного оборота в днях (О).
17. Коэффициент оборачиваемости (К_о).
18. Коэффициент загрузки оборотных средств (К_з).
19. Абсолютное высвобождение оборотных средств.
20. Относительное высвобождение оборотных средств.
21. Показатель отдачи оборотных средств (От).

Перечень вопросов по теме «Трудовые ресурсы. Оплата труда на предприятиях сферы услуг»

1. Кадры предприятия и его списочный состав.
2. Трудовые ресурсы и персонал предприятия.
3. Руководители, специалисты и собственно служащие.
4. Профессия, специальность и квалификация.
5. Тарифно-квалификационные характеристики.

6. Штатное расписание.
7. Сущность и задачи управления кадрами.
8. Текучесть кадров. Коэффициент текучести.
9. Что характеризует производительность труда?
10. Определение и методы расчёта выработки.
11. Натуральный и стоимостный методы определения выработки.
12. Определение и методы расчёта трудоёмкости.
13. Факторы и резервы роста производительности труда.
14. Норма численности работников.
15. Списочная, явочная и среднесписочная численность работников.
16. Порядок расчёта норматива численности основных работников по трудоёмкости производственной программы.
17. Порядок расчёта норматива численности основных работников по нормам выработки.
18. Порядок расчёта норматива численности основных работников по нормам обслуживания.
19. Порядок расчёта норматива численности основных работников по рабочим местам.
20. Определение продолжительности рабочего времени на основе бюджета рабочего времени.
21. Тарифная система.
22. Единый тарифно-квалификационный справочник.
23. Тарифные ставки.
24. Тарифные сетки по оплате труда.
25. Районное регулирование оплаты труда.
26. Особые условия оплаты труда.
27. Сдельная форма оплаты труда.
28. Повременная форма оплаты труда.
29. Окладная и контрактная формы оплаты труда.
30. Бестарифные системы оплаты труда.
31. Заработная плата. Основная и дополнительная заработная плата.
32. Способы расчёта планового фонда оплаты труда.

Перечень вопросов по теме «Себестоимость, цена и рентабельность как основные показатели деятельности организации (предприятия)»

1. Определение себестоимости продукции
2. Что характеризует классификация затрат по первичным элементам? Для чего она служит?

3. Что характеризует классификация затрат по статьям калькуляции? Для чего она служит?
4. Что такое прямые и косвенные расходы?
5. Что такое основные и накладные расходы?
6. Что такое условно-постоянные и условно-переменные затраты?
7. Какие расходы относятся к элементарным (однородным) и комплексным?
8. Что такое текущие затраты и расходы будущих периодов?
9. Что такое калькулирование?
10. Что такое смета затрат и для чего она составляется?
11. Роль цены и ценообразования в рыночной экономике.
12. Цена: определение и функции. Классификация цен.
13. Перечислить методы ценообразования.
14. Чем является и что представляет собой прибыль?
15. Назвать основные методы планирования прибыли.
16. Что понимается под распределением прибыли?
17. Последовательность расчета налогооблагаемой прибыли.
18. Что такое чистая прибыль и как она используется?
19. Что такое рентабельность и что показывает коэффициент рентабельности?

Перечень вопросов по теме «Бизнес-планирование»

1. Что такое бизнес-планирование? Какова его цель?
2. На какие вопросы может дать ответ разработка бизнес-плана?
3. Из каких разделов может состоять бизнес-план?
4. Описать раздел «Возможности фирмы (резюме)»
5. Описать раздел «Виды товаров (услуг)»
6. Описать раздел «Рынки сбыта товаров»
7. Описать раздел «Конкуренция на рынках сбыта»

Инструкция для обучающихся:

Внимательно прочитайте задание, письменно (устно) ответьте на поставленные вопросы. Вы можете воспользоваться опорным конспектом по изучаемой дисциплине.

Время на подготовку и выполнение

На каждом занятии преподаватель определяет время на подготовку и выполнение задания в зависимости от цели, подготовленности группы и способа проведения устного или письменного опроса.

Перечень объектов контроля и оценки

Таблица 6.1

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
31 социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	- правильность трактовки категории, понятия в соответствии с полученными знаниями; - адекватность использования термина, понятия в тексте, ответе	5
32 потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	- адекватность использования полученных знаний при определении потребностей человека и принципов их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых технологиях в сфере сервиса	5
33 виды сервисной деятельности	- аргументированность классификации видов сервисной деятельности; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых видах сервисной деятельности	5
34 сущность услуги как специфического продукта	- правильность использования знаний сущности услуги как специфического продукта в тексте, ответе; - аргументированность применения различных трактовок сущности услуги; - адекватность использования термина, понятия в тексте, ответе	5
35 понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности	- правильность трактовки понятия контактной зоны в соответствии с полученными знаниями; - аргументированность применения различных трактовок сущности понятия контактной зоны в сфере реализации сервисной деятельности	5
36 организация обслуживания потребителей услуг	- правильность использования знаний современных технологий обслуживания потребителей услуг в тексте, ответе; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых технологиях в сфере услуг	5
37 правила бытового обслуживания населения	- правильность использования знаний правил обслуживания потребителей услуг в тексте, ответе; - результативность применения правил бытового обслуживания населения	
38 способы и формы оказания услуг	- правильность трактовки сущности процессов управления организацией сферы услуг в соответствии с полученными знаниями; - аргументированность применения различных способов и форм оказания услуг в сфере реализации сервисной деятельности	5
39 нормы и правила профессионального поведения и этикета	- правильность использования знаний норм и правил профессионального поведения и этикета в тексте, ответе; - аргументированность применения норм и правил профессионального поведения и этикета при анализе	5

	профессиональных ситуаций	
310 этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями	- правильность трактовки категории, понятия в соответствии с полученными знаниями; - адекватность использования термина, понятия в тексте, ответе; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых технологиях общения в сфере услуг	5
311 культура обслуживания потребителей	- правильность трактовки сущности понятия культуры обслуживания населения; - результативность применения новых механизмов реализации стандартов культуры обслуживания	5
У1 соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	- точность соблюдения правил обслуживания клиентов в профессиональной деятельности; - аргументированность использования профессиональной терминологии при продвижении услуг	5
У2 определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности	- результативность нахождения информации в СМИ, в результате маркетинговых исследований - самостоятельность нахождения информации; - самостоятельность переработки информации и представления её в разном виде (схемы, таблицы, вопросы, сообщения, презентации и др.)- результативность продвижения профессиональных услуг и товаров на различных сегментах рынка услуг	5
У3 использовать различные средства делового общения	- аргументированность использования различных средств делового общения в процессе обслуживания клиентов и взаимодействия с партнёрами по сервисной деятельности; - точность использования понятий делового общения в тексте, ответе, задании по практической работе	5
У4 управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	- результативность применения полученных знаний и умений по управлению конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; - точность использования понятий конфликтологии в тексте, ответе, задании по практической работе	5

Критерии оценки теоретических знаний

Критерии оценки знаний и умений студентов по пятибалльной системе

Результаты обучения должны соответствовать ФГОС, общим задачам дисциплины и требованиям к его усвоению. Результаты обучения оцениваются по пятибалльной системе. При оценке следует учитывать следующие качественные показатели ответов:

- глубина ответа – соответствие требуемым теоретическим обобщениям;
- осознанность ответа – соответствие требуемым в программе умениям применять полученную информацию;
- полнота ответа – соответствие объёму программы.

При оценке учитывается число и характер ошибок – существенные или несущественные. Существенные ошибки связаны с недостаточной глубиной и осознанностью ответа. Несущественные ошибки определяются неполнотой ответа. К ним можно отнести оговорки, опiski, допущенные по невнимательности.

Критерии оценки устного и письменного ответа

Оценка «5».

- Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале.
- Материал изложен литературным языком в определённой логической последовательности.

Оценка «4».

- Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале.
- Материал изложен в определённой логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

Оценка «3».

- Ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ не полный, несвязный.

Оценка «2».

- При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя.

Оценка «1».

- Отсутствие ответа.

Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при выполнении задания

Оборудование и материалы:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебные пособия по маркетингу и менеджменту.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением.

Информационные источники

Основные источники:

1. Волков, О.И. Экономика предприятия (фирмы) [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. проф. О.И. Волкова и доц. О.В. Девяткина. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 274с.

2. Грибов, В.Д. Экономика предприятия сервиса [Текст]: учебное пособие / под ред. В.Д. Грибова, А.Л. Леонова. — М.: КНОРУС, 2012. – 280с.

3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Текст]: Учебник / под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича, С.Л. Калачева. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011. – 256с.

Дополнительные источники:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство и менеджмент [Текст]: учебное пособие для студентов ВУЗов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2010. –159с.

2. Агапова, Т.А. Микроэкономика [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. Т.А. Агаповой, С.Ф. Серegiной. – 7-е изд., доп. и перераб. – М.: Дело и сервис, 2011. –134с.

3. Агапова, Т.А. Макроэкономика [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. Т.А. Агаповой, С.Ф. Серegiной. – 7-е изд., доп. и перераб. – М.: Дело и сервис, 2011. –146с.

4. Зайцева, Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – 3-е изд., стер. – М.: Академия, 2008. – 240 с. – (Высшее профессиональное образование).–189с.

5. Кожевников, Н.Н. Основы экономики и управления [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. Н. Н. Кожевникова, Т.Ф. Басова. – М.: Академия, 2009. – (Среднее профессиональное образование). – 256с.

6. Крутик, А.Б. Предпринимательство в сфере сервиса [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. А.Б. Крутик. – М.: Академия, 2010. – (Среднее профессиональное образование). – 76с.

7. Муравьева, Т.В. Экономика фирмы [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. Т.В. Муравьевой, Н.В. Зиньковской, Н.А. Волковой. – М.: Академия, 2010. – (Среднее профессиональное образование). – 150с.

Интернет-ресурсы:

1. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Публикации по вопросам экономики, менеджмента и маркетинга – книги, статьи, документы и пр. [Электронный ресурс]. – URL: [http://www. aup.ru /](http://www.aup.ru/)
2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Тематический каталог образовательных ресурсов [Электронный ресурс]. – URL: [http://www. window.edu.ru/](http://www.window.edu.ru/)
3. Научно-образовательный портал «Экономика и управление на предприятиях» [Электронный ресурс]. – URL: [http://www. eup.ru/](http://www.eup.ru/)
4. Некоммерческий научно-практический информационный ресурс юридической фирмы «Интернет и Право» [Электронный ресурс]. – URL: [http://www. internet-law.ru/](http://www.internet-law.ru/)
5. Российский образовательный портал «Всем, кто учится» [Электронный ресурс]. – URL: [http://www. alleng.ru/](http://www.alleng.ru/)
6. Справочно-правовая система компании «Консультант плюс» [Электронный ресурс]. URL.: [http://www. consultant.ru/](http://www.consultant.ru/)
7. Центр дистанционных образовательных технологий, проект Московского института экономики, менеджмента и права (МИЭМП), посвященный дистанционному обучению [Электронный ресурс]. – URL: [http://www. e-college.ru/](http://www.e-college.ru/)

6.2.2 ВЫПОЛНЕНИЕ И ЗАЩИТА ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

Практические работы проводятся согласно рабочей программе в компьютерном классе. Для проведения практических работ имеются специально разработанные «Методические указания к выполнению практических работ по дисциплине Сервисная деятельность», где указаны цель, задачи, ход работы, контрольные вопросы, критерии оценки.

Примерное оформление методических указаний к выполнению практической работы

Практическая работа № 1

Разработка правил делового общения для предприятия сервисной деятельности

Цель работы:

Закрепить и совершенствовать знания и умения по теме: «Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей», выработать практические навыки характеристики предприятия сервисной деятельности, составления договора сервисного обслуживания потребителей.

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Основными характеристиками предприятия сервисной деятельности являются как общие, так и специфические составляющие. Прежде всего, это наименование и месторасположение предприятия, его юридический статус, миссия, цели, внешнее и внутреннее окружение. Обслуживание потребителей в предприятии сервиса достигается с помощью разнообразных форм и методов обслуживания, при этом каждая из форм обслуживания имеет свои особенности. Основанием для предоставления услуги является договор оказания услуг, в котором юридически закреплены права и обязанности, как заказчика, так и исполнителя услуги.

2 ПОРЯДОК ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

Основные характеристики предприятия сферы услуг представляются в виде нижеследующей таблицы:

Таблица 1 – Характеристика предприятия сферы услуг

1	Наименование исполнителя услуг	
2	Тип предприятия	
3	Форма собственности	
4	Организационно-правовая форма	
5	Месторасположение	
6	Миссия предприятия	
7	Цели деятельности	
8	Факторы внутренней среды	
9	Факторы внешней микросреды	
10	Факторы внешней макросреды	
11	Конкуренты	
12	Потребители услуги, контингент	
13	Виды услуг	
14	Фазы предоставления услуги	
15	Формы обслуживания потребителей	
16	Особенности контактной зоны	

Сравнение предприятия сервисной деятельности с конкурентами, производится по факторам, отражённым в таблице 2.

Таблица 2 – Анализ конкурентоспособности предприятия сферы услуг

№	Факторы сравнения	Своё предприятие	Конкурент 1	Конкурент 2
1	Удобство месторасположения			
2	Контингент потребителей			
3	Ассортимент продукции			
4	Качество продукции			
5	Организация обслуживания			
6	Уровень цен			
7	Наличие системы скидок			
8	Наличие рекламной кампании			
9	Привлекательность внешнего вида			
10	Наличие передовых технологий			
11	Занимаемая доля рынка сбыта			
12	Прочие преимущества:			
13	Прочие недостатки:			

Задание:

1. Охарактеризовать предприятие сервисной деятельности, согласно данным таблицы 1; провести анализ конкурентоспособности предприятия согласно таблице 2.
2. Оформить договор сервисного обслуживания потребителей для данного предприятия на основе Приложения Б.
3. Оформить отчёт о проделанной работе.
4. Ответить на контрольные вопросы.

3 КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Определите понятия: «сервисная деятельность», «услуга», «обслуживание», «потребитель услуги» и «исполнитель услуги»
2. Перечислите основные этапы жизненного цикла услуги
3. Дайте определение понятиям форма и метод обслуживания потребителей
4. Какие современные формы обслуживания потребителей вы знаете?
5. Дайте определение понятия «контактная зона», перечислите её особенности
6. Опишите модель выбора и приобретения услуг потребителем.
7. Какой документ является основанием для оказания услуг потребителю? Какая информация должна содержаться в этом документе?
8. Опишите случаи расторжения договора на исполнение услуг (работ)
9. Как оформляется оплата за услуги?

Инструкция для обучающихся:

Внимательно прочитайте задание. Запишите в подготовленные листы формата А4 тему и цель работы. Выполните все задания практической работы. Устно ответьте преподавателю на вопросы по самой работе (ход работы, результаты, выводы и др.), а также на контрольные вопросы по теме работы. Сдайте оформленную на листах А4 практическую работу преподавателю на проверку. Для работы можете воспользоваться конспектом лекций, учебником и другим справочными материалами, которые необходимы для выполнения задания.

Время на подготовку и выполнение:

На каждом занятии преподаватель определяет время на подготовку и выполнение задания, в зависимости от цели, подготовленности группы. В среднем практическая работа рассчитана на 120 минут.

Перечень объектов контроля и оценки

Таблица 6.2

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
31 социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	- правильность трактовки категории, понятия в соответствии с полученными знаниями; - адекватность использования термина, понятия в тексте, ответе	5
32 потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	- адекватность использования полученных знаний при определении потребностей человека и принципов их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых технологиях в сфере сервиса	5
33 виды сервисной деятельности	- аргументированность классификации видов сервисной деятельности; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых видах сервисной деятельности	5
34 сущность услуги как специфического продукта	- правильность использования знаний сущности услуги как специфического продукта в тексте, ответе; - аргументированность применения различных трактовок сущности услуги; - адекватность использования термина, понятия в тексте, ответе	5
35 понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности	- правильность трактовки понятия контактной зоны в соответствии с полученными знаниями; - аргументированность применения различных трактовок сущности понятия контактной зоны в сфере реализации сервисной деятельности	5
36 организация обслуживания	- правильность использования знаний современных технологий обслуживания потребителей услуг в тексте,	5

потребителей услуг	ответе; -результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых технологиях в сфере услуг	
37 правила бытового обслуживания населения	- правильность использования знаний правил обслуживания потребителей услуг в тексте, ответе; -результативность применения правил бытового обслуживания населения	
38 способы и формы оказания услуг	- правильность трактовки сущности процессов управления организацией сферы услуг в соответствии с полученными знаниями; - аргументированность применения различных способов и форм оказания услуг в сфере реализации сервисной деятельности	5
39 нормы и правила профессионального поведения и этикета	- правильность использования знаний норм и правил профессионального поведения и этикета в тексте, ответе; - аргументированность применения норм и правил профессионального поведения и этикета при анализе профессиональных ситуаций	5
310 этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями	- правильность трактовки категории, понятия в соответствии с полученными знаниями; - адекватность использования термина, понятия в тексте, ответе; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых технологиях общения в сфере услуг	5
311 культура обслуживания потребителей	- правильность трактовки сущности понятия культуры обслуживания населения; - результативность применения новых механизмов реализации стандартов культуры обслуживания	5
У1 соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	- точность соблюдения правил обслуживания клиентов в профессиональной деятельности; - аргументированность использования профессиональной терминологии при продвижении услуг	5
У2 определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности	- результативность нахождения информации в СМИ, в результате маркетинговых исследований - самостоятельность нахождения информации; - самостоятельность переработки информации и представления её в разном виде (схемы, таблицы, вопросы, сообщения, презентации и др.)- результативность продвижения профессиональных услуг и товаров на различных сегментах рынка услуг	5
У3 использовать различные средства делового общения	- аргументированность использования различных средств делового общения в процессе обслуживания клиентов и взаимодействия с партнёрами по сервисной деятельности; - точность использования понятий делового общения в тексте, ответе, задании по практической работе	5
У4 управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной	- результативность применения полученных знаний и умений по управлению конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; - точность использования понятий конфликтологии в	5

деятельности	тексте, ответе, задании по практической работе	
--------------	--	--

Критерии оценки практических работ. Оценка ставится на основании наблюдений за студентами и письменного отчёта за работу.

Оценка «5».

- Работа выполнена полностью и правильно, проанализирована конкретная ситуация, сделаны правильные выводы.
- Даны правильные и исчерпывающие ответы на вопросы, связанные непосредственно с выполняемой работой.
- Даны правильные и исчерпывающие ответы на контрольные вопросы по закрепляемой теме, приведённые в практической работе.

Оценка «4».

- Работа выполнена правильно, проанализирована конкретная ситуация, сделаны правильные выводы, но при этом допущены несущественные ошибки в расчётах или неточности в выводах.
- В целом даны правильные ответы на вопросы, в которых допущены незначительные неточности.

Оценка «3».

- Работа выполнена правильно не менее чем наполовину или допущена существенная ошибка в объяснении, в оформлении работы, в ответах на вопросы по практической работе, которые исправляются по требованию преподавателя.

Оценка «2».

- Допущены две и более существенные ошибки в объяснении, в оформлении работы, в ответах на вопросы по работе и контрольные вопросы, которые студент не может исправить даже по требованию преподавателя.

Оценка «1».

- Работа не выполнена, у студента отсутствуют умения анализировать ситуацию и делать выводы.

Критерии оценки защиты практической работы (проходит устно):

- умение использовать знание теории для объяснения результатов практической работы;
- грамотное изложение, использование специальных терминов;
- правильность оформления работы;
- правильность выводов и ответов на дополнительные вопросы.

Перечень используемых материалов, оборудования и информационных источников

Оборудование и материалы:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- опорный конспект лекций по дисциплине Сервисная деятельность;

Средства обучения, разрешенные для использования во время выполнения задания:

- Кучерявенко, С.В. Методические указания к выполнению практических работ по дисциплине Сервисная деятельность. – Юрга, ЮТК, 2013. – 35 с.
- Справочно-правовая система компании «Консультант плюс» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru/>

6.2.3. СООБЩЕНИЕ, ДОКЛАД

Задание на выполнение доклада, сообщения выдаются преподавателем, как правило, до изучения соответствующей темы с учётом способностей и пожеланий студентов. Выполнение задания оценивается после представления соответствующего доклада, сообщения.

Примерные темы докладов, сообщений:

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
2. потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса.
3. Виды сервисной деятельности.
4. Сущность услуги как специфического продукта.
5. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
6. Организация обслуживания потребителей услуг.
7. Правила обслуживания населения.
8. Способы и формы оказания услуг.
9. Нормы и правила профессионального поведения и этикета, этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями.
10. Критерии и составляющие качества услуг.
11. Культура обслуживания потребителей.
12. Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.
13. Экономическая характеристика предприятия сервисных услуг.

Инструкция для обучающихся: Внимательно прочитайте задание. Преподаватель может предложить вам подготовить доклад или сообщение. Требования к оформлению реферата уточните у преподавателя.

План публичного выступления

- 1 Назовите тему вашей работы. Четко сформулируйте цель.
- 2 Кратко обоснуйте актуальность рассматриваемого вопроса.
- 3 Изложите основное содержание работы, её идею, суть (но не пересказ основной части реферата).
- 4 Сформулируйте наиболее важный с Вашей точки зрения результат работы в виде основного вывода или заключения по работе.

5 Какие перспективы развития имеет рассматриваемая проблема.

6 Закончите выступление примерно так: «Доклад (сообщение) окончен, благодарю за внимание».

7 Время выступления 5-10 минут.

8 Запомните!

– В своей речи избегайте патетики, пользуйтесь научным языком с употреблением необходимых терминов. Речью, манерой подачи материала заинтересуйте слушателей.

– Приготовьте раздаточный материал для аудитории или большую таблицу для показа.

– Умейте прерваться, когда попросят, и продолжить с нужного места свой рассказ.

– Внешним видом покажите свою уверенность, говорите четко, ясно.

– Дома прорепетируйте выступление, засекайте время, в которое Вы укладываетесь.

– Во время выступления смотрите в зал, тогда увидите реакцию слушателей.

– Заранее подготовьтесь к возможным вопросам по теме.

Время на подготовку и выполнение

Подготовка зависит от сложности и объёма работы и в среднем составляет 80-160 минут:

– Оформление 10-30 минут

– Выполнение (выступление) 5-10 минут

Всего: 90-200 минут (3 часа 20 минут).

Перечень объектов контроля и оценки

Таблица 6.3

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
31 социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	- правильность трактовки категории, понятия в соответствии с полученными знаниями; - адекватность использования термина, понятия в тексте, ответе	5
32 потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	- адекватность использования полученных знаний при определении потребностей человека и принципов их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых технологиях в сфере сервиса	5
33 виды сервисной деятельности	- аргументированность классификации видов сервисной деятельности; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых видах сервисной деятельности	5
34 сущность услуги	- правильность использования знаний сущности услуги	5

как специфического продукта	как специфического продукта в тексте, ответе; - аргументированность применения различных трактовок сущности услуги; - адекватность использования термина, понятия в тексте, ответе	
35 понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности	- правильность трактовки понятия контактной зоны в соответствии с полученными знаниями; - аргументированность применения различных трактовок сущности понятия контактной зоны в сфере реализации сервисной деятельности	5
36 организация обслуживания потребителей услуг	- правильность использования знаний современных технологий обслуживания потребителей услуг в тексте, ответе; -результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых технологиях в сфере услуг	5
37 правила бытового обслуживания населения	- правильность использования знаний правил обслуживания потребителей услуг в тексте, ответе; -результативность применения правил бытового обслуживания населения	
38 способы и формы оказания услуг	- правильность трактовки сущности процессов управления организацией сферы услуг в соответствии с полученными знаниями; - аргументированность применения различных способов и форм оказания услуг в сфере реализации сервисной деятельности	5
39 нормы и правила профессионального поведения и этикета	- правильность использования знаний норм и правил профессионального поведения и этикета в тексте, ответе; - аргументированность применения норм и правил профессионального поведения и этикета при анализе профессиональных ситуаций	5
310 этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями	- правильность трактовки категории, понятия в соответствии с полученными знаниями; - адекватность использования термина, понятия в тексте, ответе; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых технологиях общения в сфере услуг	5
311 культура обслуживания потребителей	- правильность трактовки сущности понятия культуры обслуживания населения; - результативность применения новых механизмов реализации стандартов культуры обслуживания	5
У1 соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	- точность соблюдения правил обслуживания клиентов в профессиональной деятельности; - аргументированность использования профессиональной терминологии при продвижении услуг	5
У2 определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности	- результативность нахождения информации в СМИ, в результате маркетинговых исследований - самостоятельность нахождения информации; - самостоятельность переработки информации и представления её в разном виде (схемы, таблицы, вопросы, сообщения, презентации и др.)-	5

	результативность продвижения профессиональных услуг и товаров на различных сегментах рынка услуг	
У3 использовать различные средства делового общения	- аргументированность использования различных средств делового общения в процессе обслуживания клиентов и взаимодействия с партнёрами по сервисной деятельности; - точность использования понятий делового общения в тексте, ответе, задании по практической работе	5
У4 управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	- результативность применения полученных знаний и умений по управлению конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; - точность использования понятий конфликтологии в тексте, ответе, задании по практической работе	5

Критерии оценки выступления, доклада:

1. Актуальность темы и её раскрытие.
2. Наличие чётко сформулированного вывода.
3. Умение чётко рассказать о представленной теме.
4. Чёткое, ясное, эмоциональное и понятное для слушателей выступление.
5. Свободное владение материалом и компетентные ответы на вопросы слушателей по теме сообщения

Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при выполнении задания

Оборудование и материалы:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебные пособия по маркетингу и менеджменту;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением.

Информационные источники

Основные источники:

1. Волков, О.И. Экономика предприятия (фирмы) [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. проф. О.И. Волкова и доц. О.В. Девяткина. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 274с.

2. Грибов, В.Д. Экономика предприятия сервиса [Текст]: учебное пособие / под ред. В.Д. Грибова, А.Л. Леонова. — М.: КНОРУС, 2012. – 280с.

3. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность [Текст]: Учебник / под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича, С.Л. Калачева. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011. – 256с.

Дополнительные источники:

1. Аванесова, Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство и менеджмент [Текст]: учебное пособие для студентов ВУЗов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2010. –159с.

2. Агапова, Т.А. Микроэкономика [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. Т.А. Агаповой, С.Ф. Серegiной. – 7-е изд., доп. и перераб. – М.: Дело и сервис, 2011. –134с.

3. Агапова, Т.А. Макроэкономика [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. Т.А. Агаповой, С.Ф. Серegiной. – 7-е изд., доп. и перераб. – М.: Дело и сервис, 2011. –146с.

4. Зайцева, Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – 3-е изд., стер. – М.: Академия, 2008. – 240 с. – (Высшее профессиональное образование).–189с.

5. Кожевников, Н.Н. Основы экономики и управления [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. Н. Н. Кожевникова, Т.Ф. Басова. – М.: Академия, 2009. – (Среднее профессиональное образование). – 256с.

6. Крутик, А.Б. Предпринимательство в сфере сервиса [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. А.Б. Крутик. – М.: Академия, 2010. – (Среднее профессиональное образование). – 76с.

7. Муравьева, Т.В. Экономика фирмы [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. Т.В. Муравьевой, Н.В. Зиньковской, Н.А. Волковой. – М.: Академия, 2010. – (Среднее профессиональное образование). – 150с.

Интернет-ресурсы:

1. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Публикации по вопросам экономики, менеджмента и маркетинга – книги, статьи, документы и пр. [Электронный ресурс]. – URL: [http://www. aup.ru /](http://www.aup.ru/)

2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Тематический каталог образовательных ресурсов [Электронный ресурс]. – URL: [http://www. window.edu.ru /](http://www.window.edu.ru/)

3. Научно-образовательный портал «Экономика и управление на предприятиях» [Электронный ресурс]. – URL: [http://www. eup.ru /](http://www.eup.ru/)

4. Некоммерческий научно-практический информационный ресурс юридической фирмы «Интернет и Право» [Электронный ресурс]. – URL: [http://www. internet-law.ru /](http://www.internet-law.ru/)

5. Российский образовательный портал «Всем, кто учится» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.alleng.ru/>

6. Справочно-правовая система компании «Консультант плюс» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/>

7. Центр дистанционных образовательных технологий, проект Московского института экономики, менеджмента и права (МИЭМП), посвященный дистанционному обучению [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.e-college.ru/>

6.2.4. ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ

Инструкция для обучающихся:

Внимательно прочитайте задание. Ответьте на задания теста и заполните специальные бланки ответов. Для работы можете воспользоваться опорным конспектом по предмету.

Время на подготовку и выполнение 35 минут.

Часть А

Выберите один вариант ответа

1. Поставщик услуг:
 - а) мезайдер
 - б) провайдер
 - в) ривайдер
 - г) аутсайдер

2. Не относится к сфере услуг:
 - а) производство молочной продукции
 - б) пошив платья в ателье
 - в) поездка в такси
 - г) стрижка в парикмахерской

3. Инжиниринг и лизинг относятся:
 - а) к потребительским услугам
 - б) к общественным услугам
 - в) к распределительным услугам
 - г) к производственным услугам

4. Сторона общения, направленная на восприятие партнёров по общению и установлению на этой основе взаимопонимания:
 - а) интерактивная
 - б) перцептивная
 - в) коммуникативная
 - г) пассивная

5. Местоположение предприятия сферы услуг согласно «Servuction» модели определяется:

- а) местоположением потребителей
- б) местоположением посредников
- в) местоположением производителей
- г) местоположением главного офиса

6. Термин, обозначающий понимание проблем клиента службы сервиса:

- а) апатия
- б) симпатия
- в) идиосинкразия
- г) эмпатия

7. Дружелюбие и отзывчивость персонала – это критерии:

- а) функционального качества
- б) технического качества
- в) социального качества
- г) технологического качества

8. Принятый органом власти документ, который содержит обязательные правовые нормы:

- а) нормативы
- б) рекомендации
- в) регламент
- г) нормы
- д) правила

9. Стандарт, не существующий в принципе:

- а) отраслевой стандарт
- б) муниципальный стандарт
- в) международный стандарт
- г) государственный стандарт

10. Единство организации, определяющее наличие в ней единого коллектива и единого руководства, отражающегося в общей и организационной структуре предприятия:

- а) организационное единство
- б) социальное единство
- в) экономическое единство
- г) производственно-техническое единство

11. Зафиксированная сумма основного и оборотного капиталов предприятия:

- а) активы

- б) финансы
- в) рентабельность
- г) прибыль
- д) уставный фонд

12. Часть производственной площади, где рабочий или группа рабочих выполняют отдельные операции по изготовлению продукции или обслуживанию процесса производства:

- а) участок
- б) рабочее место
- в) цех
- г) мастерская
- д) корпус

13. Показатель, указывающий, за какой срок к предприятию возвращаются его оборотные средства в виде выручки от реализации продукции:

- а) рентабельность оборотных средств
- б) прибыльность оборотных средств
- в) продолжительность одного оборота (в днях)
- г) отдача оборотных средств
- д) коэффициент оборачиваемости оборотных средств

14. Выберите верное суждение

А. Отгруженная продукция относится к нормируемым оборотным средствам

Б. Отгруженная продукция относится к ненормируемым оборотным средствам

- а) верно только А
- б) верно только Б
- в) верны оба суждения
- г) оба суждения неверны

15. Система оплаты труда, наиболее целесообразная при острой необходимости в увеличении выпуска продукции:

- а) повременная
- б) сдельная
- в) контрактная
- г) бестарифная

16. Показатель выпуска продукции на 1 руб. стоимости основных фондов:

- а) фондовооружённость
- б) фондоёмкость
- в) фондоотдача
- г) фондорентабельность

17. Запас, возникающий в результате нарушения времени поставки материала со стороны поставщика
- страховой запас
 - технологический запас
 - транспортный запас
 - текущий запас
18. Какая рентабельность рассчитывается как отношение балансовой прибыли к средней стоимости производственных фондов?
- рентабельность продукции
 - рентабельность продаж
 - рентабельность выпуска
 - рентабельность производства
19. Как называется прибыль, остающаяся в распоряжении предприятия?
- налогооблагаемая прибыль
 - чистая прибыль
 - балансовая прибыль
 - валовая прибыль
20. Показатель, отражающий способность закреплённых за каким-либо производственным подразделением средств труда к максимальному выпуску продукции за некоторый период времени:
- программа выпуска продукции
 - план выпуска продукции
 - производственная программа
 - производственный план
 - производственная мощность
21. Показатель использования основных фондов, характеризующий их прибыльность (т.е. отношение прибыли предприятия к стоимости его основных фондов):
- фондоотдача
 - фондоёмкость
 - фондорентабельность
 - пирамиды
22. Показатель, который измеряется количеством продукции, произведённой в единицу времени или приходящейся на одного среднесписочного работника:
- коэффициент текучести
 - трудоёмкость выпуска продукции
 - трудоёмкость производства
 - выработка

23. Разница между первоначальной (или восстановительной) стоимостью и суммой износа основных фондов:

- а) остаточная стоимость основных фондов
- б) первоначальная стоимость основных фондов
- в) ликвидационная стоимость основных фондов
- г) балансовая стоимость основных фондов

Часть В

В заданиях В1–В2 к каждому элементу первого столбца подберите соответствующий элемент второго и запишите выбранные цифры под соответствующими буквами.

1. Установите соответствие между услугами и их объектами.

Услуги	Объекты услуг
а) Реклама б) Страхование в) Грузоперевозки г) Физиотерапия	1) Услуги, направленные на человека 2) Услуги, направленные на физические объекты 3) Услуги, направленные на сознание человека 4) Услуги, основанные на обработке информации

2. Установите соответствие между элементами средств предприятия и их принадлежностью к одной из групп

Группа производственных средств	Элементы производственных средств
а) Основные средства б) Оборотные средства	1) Производственное здание 2) сырьё 3) Незавершённое производство 4) Транспортное средство 5) Оборудование 6) Денежные средства 7) Материалы

Ответом к заданиям В3–В5 является последовательность цифр, которые соответствуют номерам правильных ответов. Запишите эти цифры в порядке возрастания.

1. К сфере материального производства относятся

- 1) промышленность
- 2) жилищно-коммунальное хозяйство
- 3) сельское хозяйство

- 4) социальная сфера
- 5) строительство
- 6) грузовой транспорт

2. К формам организации производства относятся

- 7) производственный цикл
- 8) концентрация
- 9) специализация
- 10) технология
- 11) комбинирование
- 12) кооперирование

3. К элементам тарифной системы относятся

- 13) методы оплаты труда
- 14) тарифно-квалификационные справочники
- 15) формы оплаты труда
- 16) тарифные ставки
- 17) системы оплаты труда
- 18) тарифные сетки

Ответом к заданиям В6 и В7 является число.

4. Какое значение не должно превышать соотношение собственных и заёмных средств предприятия?

5. Сколько процентов составит расчётная рентабельность продукции, если её себестоимость составляет 1000 рублей, а прибыль от реализации – 200 рублей?

Время на подготовку и выполнение

- Подготовка 5 минут
- Выполнение 25 минут
- Оформление и сдача 5 минут;
- Всего: 35 минут.

Перечень объектов контроля и оценки

Таблица 6.4

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
31 социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	- правильность трактовки категории, понятия в соответствии с полученными знаниями; - адекватность использования термина, понятия в тексте, ответе	5
32 потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	- адекватность использования полученных знаний при определении потребностей человека и принципов их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых технологиях в сфере сервиса	5
33 виды сервисной деятельности	- аргументированность классификации видов сервисной деятельности; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых видах сервисной деятельности	5
34 сущность услуги как специфического продукта	- правильность использования знаний сущности услуги как специфического продукта в тексте, ответе; - аргументированность применения различных трактовок сущности услуги; - адекватность использования термина, понятия в тексте, ответе	5
35 понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности	- правильность трактовки понятия контактной зоны в соответствии с полученными знаниями; - аргументированность применения различных трактовок сущности понятия контактной зоны в сфере реализации сервисной деятельности	5
36 организация обслуживания потребителей услуг	- правильность использования знаний современных технологий обслуживания потребителей услуг в тексте, ответе; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых технологиях в сфере услуг	5
37 правила бытового обслуживания населения	- правильность использования знаний правил обслуживания потребителей услуг в тексте, ответе; - результативность применения правил бытового обслуживания населения	
38 способы и формы оказания услуг	- правильность трактовки сущности процессов управления организацией сферы услуг в соответствии с полученными знаниями; - аргументированность применения различных способов и форм оказания услуг в сфере реализации сервисной деятельности	5
39 нормы и правила профессионального поведения и этикета	- правильность использования знаний норм и правил профессионального поведения и этикета в тексте, ответе; - аргументированность применения норм и правил профессионального поведения и этикета при анализе	5

	профессиональных ситуаций	
310 этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями	- правильность трактовки категории, понятия в соответствии с полученными знаниями; - адекватность использования термина, понятия в тексте, ответе; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых технологиях общения в сфере услуг	5
311 культура обслуживания потребителей	- правильность трактовки сущности понятия культуры обслуживания населения; - результативность применения новых механизмов реализации стандартов культуры обслуживания	5
У1 соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	- точность соблюдения правил обслуживания клиентов в профессиональной деятельности; - аргументированность использования профессиональной терминологии при продвижении услуг	5
У2 определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности	- результативность нахождения информации в СМИ, в результате маркетинговых исследований - самостоятельность нахождения информации; - самостоятельность переработки информации и представления её в разном виде (схемы, таблицы, вопросы, сообщения, презентации и др.)- результативность продвижения профессиональных услуг и товаров на различных сегментах рынка услуг	5
У3 использовать различные средства делового общения	- аргументированность использования различных средств делового общения в процессе обслуживания клиентов и взаимодействия с партнёрами по сервисной деятельности; - точность использования понятий делового общения в тексте, ответе, задании по практической работе	5
У4 управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	- результативность применения полученных знаний и умений по управлению конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; - точность использования понятий конфликтологии в тексте, ответе, задании по практической работе	5

Критерии оценки

Часть А. Каждое задание части А ставится 1 балл. Если указаны два и более ответов (в их числе правильный), неверный ответ или ответ отсутствует – 0 баллов.

№ задания и ответ	№ задания и ответ	№ задания и ответ
A1 б	A11 д	A21 в
A2 а	A12 б	A22 г
A3 г	A13 д	A23 а
A4 б	A14 б	
A5 а	A15 б	
A6 г	A16 в	
A7 в	A17 а	
A8 б	A18 г	
A9 б	A19 б	
A10 а	A20 д	

ЧАСТЬ В

Задание с кратким свободным ответом считается выполненным верно, если правильно указана последовательность цифр (число).

За полный правильный ответ в заданиях В1–В5 ставится 2 балла, допущена одна ошибка - 1 балл, за неверный ответ (более одной ошибки) или его отсутствие – 0 баллов.

За правильный ответ в заданиях В6 и В7 ставится 1 балл, за неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов.

№ задания и ответ
В1 3421
В2 а1,4,5; б2,3,6,7
В3 1,3,5,6
В4 2,3,5,6
В5 2,4,6
В6 1
В7 20

Дифференцированная шкала оценки тестовых заданий (в %)

Оценка	5	4	3
Баллы	100-95	94-80	79-65

Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при выполнении задания

Оборудование и материалы:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- опорный конспект лекций по дисциплине Сервисная деятельность.

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением.

Информационные источники

Основные источники:

1. Волков, О. И. Экономика предприятия (фирмы) [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. проф. О.И. Волкова и доц. О.В. Девяткина. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2011. – 274с.

2. Грибов, В. Д. Экономика предприятия сервиса [Текст]: учебное пособие / под ред. В. Д. Грибова, А. Л. Леонова. — М.: КНОРУС, 2012. – 280с.

3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Текст]: Учебник / под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича, С. Л. Калачева. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2011. – 256с.

Дополнительные источники:

1. Аванесова Г. А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство и менеджмент [Текст]: учебное пособие для студентов ВУЗов / Г. А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2010. –159с.

2. Агапова, Т.А. Микроэкономика [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. Т.А. Агаповой, С.Ф. Серegiной. – 7-е изд., доп. и перераб. – М.: Дело и сервис, 2011. –134с.

3. Агапова, Т.А. Макроэкономика [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. Т.А. Агаповой, С.Ф. Серegiной. – 7-е изд., доп. и перераб. – М.: Дело и сервис, 2011. –146с.

4. Зайцева, Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений. – 3-е изд., стер. – М.: Академия, 2008. – 240 с. – (Высшее профессиональное образование).–189с.

5. Кожевников, Н.Н. Основы экономики и управления [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. Н. Н. Кожевникова, Т.Ф. Басова. – М.: Академия, 2009. – (Среднее профессиональное образование). – 256с.

6. Крутик, А.Б. Предпринимательство в сфере сервиса [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. А.Б. Крутик. – М.: Академия, 2010. – (Среднее профессиональное образование). – 76с.

7. Муравьева, Т.В. Экономика фирмы [Текст]: учебное пособие для СПО / под ред. Т.В. Муравьевой, Н.В. Зиньковской, Н.А. Волковой. – М.: Академия, 2010. – (Среднее профессиональное образование). – 150с.

Интернет-ресурсы:

1. Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Публикации по вопросам экономики, менеджмента и маркетинга – книги, статьи, документы и пр. [Электронный ресурс]. – URL: [http://www. aup.ru /](http://www.aup.ru/)

2. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Тематический каталог образовательных ресурсов [Электронный ресурс]. – URL: [http://www. window.edu.ru /](http://www.window.edu.ru/)

3. Научно-образовательный портал «Экономика и управление на предприятиях» [Электронный ресурс]. – URL: [http://www. eup.ru /](http://www.eup.ru/)

4. Некоммерческий научно-практический информационный ресурс юридической фирмы «Интернет и Право» [Электронный ресурс]. – URL: [http://www. internet-law.ru /](http://www.internet-law.ru/)

5. Российский образовательный портал «Всем, кто учится» [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.alleng.ru/>

6. Справочно-правовая система компании «Консультант плюс» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/>

7. Центр дистанционных образовательных технологий, проект Московского института экономики, менеджмента и права (МИЭМП), посвященный дистанционному обучению [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.e-college.ru/>

6.3. ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ КОНТРОЛЬ

Промежуточный контроль проводится в конце 2 семестра в виде дифференцированного зачёта за счёт часов аудиторной работы. На дифференцированном зачёте обучающиеся устно отвечают на контрольные вопросы. В первые два месяца обучения по дисциплине обучающиеся знакомятся с видами, формами текущей и промежуточной аттестации и перечнем вопросов на дифзачет.

Контрольные вопросы к дифференцированному зачёту

1. Что такое деятельность, какие виды деятельности называют бытовыми?
2. Какие потребности населения удовлетворяет сфера услуг?
3. Какова цель сервисной деятельности?
4. Дайте определение понятиям «форма обслуживания потребителей», «метод обслуживания потребителей»?
5. Какие современные формы обслуживания потребителей вы знаете?
6. В чём сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?
7. В чём преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?
8. Что такое обслуживание?
9. Дайте определение понятия «контактная зона». Приведите примеры контактных зон различных сервисных предприятий
10. Какие особенности имеет оснащение контактной зоны?
11. Какие особенности имеет работа специалиста по сервису в контактной зоне?
12. Какие требования предъявляются к словам и действиям обслуживающего персонала в контактной зоне?

13. Опишите модель выбора и приобретения услуг потребителем. На какие фазы делится это действие? Дайте их характеристику
14. Перечислите критерии, лежащие в основе потребительского выбора исполнителя услуги и самой услуги
15. Какой документ является основанием для оказания услуг потребителю? Какая информация должна содержаться в этом документе?
16. Опишите случаи расторжения договора на исполнение услуг (работ)
17. Дайте определение понятиям «качество услуг», «качество обслуживания», «свойство услуги (обслуживания)», «показатель услуги (обслуживания)»
18. Для каких целей используются показатели качества услуг?
19. Перечислите группы показателей качества услуг и дайте их общую характеристику
20. Каковы цели, сущность и методы контроля и оценка качества услуг?
21. Перечислите признаки, которые используются для классификации услуг
22. На какие группы подразделяются услуги на основе функционального подхода?
23. В чём заключаются особенности комплексных и смешанных услуг?
24. Какие принципы классификации заложены в классификатор услуг населению? На какие группы делятся услуги?
25. Какова структура кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению?
26. Перечислите основные группы материальных услуг и дайте общую характеристику
27. Опишите особенности оказания материальных услуг по ремонту техники (формы оказания услуг, обслуживания потребителей, оборудование и персонал, контроль качества)
28. Опишите особенности оказания услуг по строительству и ремонту жилья
29. Опишите особенности оказания услуг химической чистке
30. Опишите особенности оказания услуг общественного питания, укажите сходства и отличия услуг ресторана, бара, кафе, столовой
31. Охарактеризуйте дополнительные услуги оптовой и розничной торговли
32. Опишите особенности оказания ритуальных услуг

33. Дайте характеристику особенностей организации обслуживания и оказания транспортных услуг, в частности услуг пассажирского автомобильного транспорта.
34. Перечислите требования к качеству и безопасности услуг
35. Опишите основные виды сельскохозяйственных услуг и услуг по ландшафтному дизайну.
36. Укажите основные этапы исполнения услуг по ландшафтному дизайну
37. Дайте определения понятиям «турист», «экскурсант», «туроператор», «турагент»
38. Перечислите основные виды туризма, дайте классификацию и характеристику основных туристических и экскурсионных услуг
39. Опишите роль санаторно-оздоровительных услуг в социально-экономической жизни страны
40. Перечислите состав комплекса санаторно-оздоровительных услуг.
41. Дайте краткую характеристику типов предприятий, предоставляющих санаторно-оздоровительные услуги
42. Дайте классификацию и характеристику гостиничных услуг. Опишите особенности предприятий, оказывающих гостиничные услуги
43. Охарактеризуйте особенности исполнения услуг гостиниц, состав и структуру гостиничных объектов. Опишите особенности организации жилой производственной зон гостиниц
44. Опишите особенности оказания услуг парикмахерских
45. Какова роль информационных систем в сфере сервиса?
46. Какие задачи необходимо решить для совершенствования информационных технологий в сфере сервиса?
47. Какие современные информационные системы, используемые в системе сервиса, вы знаете?
48. Какова роль информационных систем в эффективности реализации туристического продукта?
49. Каковы специфические особенности использования информационных технологий при оказании туристических услуг?
50. Какие особенности имеет современное программное обеспечение, используемое предприятиями сервисного обслуживания, оказывающими туристические и гостиничные услуги?

Инструкция для обучающихся:

Внимательно прочитайте задание. Вы можете воспользоваться опорным конспектом по дисциплине Сервисная деятельность. Ответьте устно на поставленные вопросы и защитите свой ответ перед преподавателем.

Время на подготовку и выполнение

- подготовка 10 минут;
 - выполнение 60 минут;
 - Оформление и сдача 10 минут.
- Всего: 80 минут.

Перечень объектов контроля и оценки

Таблица 6.5

Наименование объектов контроля и оценки	Основные показатели оценки результата	Оценка
31 социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	- правильность трактовки категории, понятия в соответствии с полученными знаниями; - адекватность использования термина, понятия в тексте, ответе	5
32 потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	- адекватность использования полученных знаний при определении потребностей человека и принципов их удовлетворения в деятельности организаций сервиса; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых технологиях в сфере сервиса	5
33 виды сервисной деятельности	- аргументированность классификации видов сервисной деятельности; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых видах сервисной деятельности	5
34 сущность услуги как специфического продукта	- правильность использования знаний сущности услуги как специфического продукта в тексте, ответе; - аргументированность применения различных трактовок сущности услуги; - адекватность использования термина, понятия в тексте, ответе	5
35 понятие контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности	- правильность трактовки понятия контактной зоны в соответствии с полученными знаниями; - аргументированность применения различных трактовок сущности понятия контактной зоны в сфере реализации сервисной деятельности	5
36 организация обслуживания потребителей услуг	- правильность использования знаний современных технологий обслуживания потребителей услуг в тексте, ответе; - результативность нахождения в дополнительной	5

	литературе информации о новых технологиях в сфере услуг	
37 правила бытового обслуживания населения	- правильность использования знаний правил обслуживания потребителей услуг в тексте, ответе; -результативность применения правил бытового обслуживания населения	
38 способы и формы оказания услуг	- правильность трактовки сущности процессов управления организацией сферы услуг в соответствии с полученными знаниями; - аргументированность применения различных способов и форм оказания услуг в сфере реализации сервисной деятельности	5
39 нормы и правила профессионального поведения и этикета	- правильность использования знаний норм и правил профессионального поведения и этикета в тексте, ответе; - аргументированность применения норм и правил профессионального поведения и этикета при анализе профессиональных ситуаций	5
310 этика взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями	- правильность трактовки категории, понятия в соответствии с полученными знаниями; - адекватность использования термина, понятия в тексте, ответе; - результативность нахождения в дополнительной литературе информации о новых технологиях общения в сфере услуг	5
311 культура обслуживания потребителей	- правильность трактовки сущности понятия культуры обслуживания населения; - результативность применения новых механизмов реализации стандартов культуры обслуживания	5
У1 соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	- точность соблюдения правил обслуживания клиентов в профессиональной деятельности; - аргументированность использования профессиональной терминологии при продвижении услуг	5
У2 определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности	- результативность нахождения информации в СМИ, в результате маркетинговых исследований - самостоятельность нахождения информации; - самостоятельность переработки информации и представления её в разном виде (схемы, таблицы, вопросы, сообщения, презентации и др.)- результативность продвижения профессиональных услуг и товаров на различных сегментах рынка услуг	5
У3 использовать различные средства делового общения	- аргументированность использования различных средств делового общения в процессе обслуживания клиентов и взаимодействия с партнёрами по сервисной деятельности; - точность использования понятий делового общения в тексте, ответе, задании по практической работе	5
У4 управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	- результативность применения полученных знаний и умений по управлению конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; - точность использования понятий конфликтологии в тексте, ответе, задании по практической работе	5

Критерии оценки теоретических знаний

Критерии оценки знаний и умений студентов по пятибалльной системе

Результаты обучения должны соответствовать ФГОС, общим задачам дисциплины и требованиям к его усвоению. Результаты обучения оцениваются по пятибалльной системе. При оценке следует учитывать следующие качественные показатели ответов:

- Глубина ответа – соответствие требуемым теоретическим обобщениям.
- Осознанность ответа – соответствие требуемым в программе умениям применять полученную информацию.
- Полнота ответа – соответствие объему программы.

При оценке учитывается число и характер ошибок – существенные или несущественные. Существенные ошибки связаны с недостаточной глубиной и осознанностью ответа. Несущественные ошибки определяются неполнотой ответа. К ним можно отнести оговорки, опiski, допущенные по невнимательности.

Критерии оценки устного и письменного ответа

Оценка «5».

- Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале.
- Материал изложен литературным языком в определенной логической последовательности.
- Ответ самостоятельный.

Оценка «4».

- Ответ полный, правильный, основан на изученном теоретическом материале.
- Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя.

Оценка «3».

- Ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка или ответ не полный, несвязный.

Оценка «2».

- При ответе обнаружено непонимание студентом основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые студент не может исправить при наводящих вопросах преподавателя.

Оценка «1».

- Отсутствие ответа.

Перечень материалов, оборудования и информационных источников, используемых при аттестации

Средства обучения, разрешенные для использования во время промежуточной аттестации

1. Кучерявенко С.В., Рогова Д.Б., Кондачков С.Г. Сервисная деятельность: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс]. Юрга: ЮТК, 2013. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM)

7. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

комплекта контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине Сервисная деятельность ОПОП специальности 43.02.04 Прикладная эстетика

№ п/п	Номера листов (страниц, пунктов, разделов)			ФИО разработчика документа	Основание для внесения изменения	Дата внесения изменения	Заместитель директора по УР
	замененных	новых	аннулированных				