

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»**

СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг

Черкесск 2022 г.

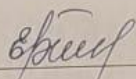
Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.12 Технология эстетических услуг, базовый уровень, направление подготовки 43.00.00 Сервис и туризм

Организация-разработчик
СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Разработчики:
Карданова М.Б. - преподаватель СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА»

Одобрена на заседании цикловой комиссии «Социально-правовые дисциплины»

от 04 02 2022г. протокол № 6

Руководитель образовательной программы  Е.В. Батракова

Рекомендована методическим советом колледжа
от 05 02 2022 г. протокол № 4

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»

1.1. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы:

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» является обязательной частью общепрофессионального цикла основной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг.

Учебная дисциплина «Сервисная деятельность» обеспечивает формирование профессиональных и общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.12 Технология эстетических услуг.

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ПК ОК

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.

ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ОК 11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере

ПК 1.1. Подготавливать рабочее место, инструменты и оборудование в соответствии с требованиями санитарных правил и норм

ПК 1.3. Согласовывать с клиентом комплекс эстетических услуг по результатам тестирования с учетом его пожеланий

ПК 2.4. Консультировать клиентов по домашнему профилактическому уходу за кожей лица, шеи и зоны декольте.

ПК 3.4. Консультировать клиентов по домашнему профилактическому уходу за телом.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ПК 1.1.	выполнять требования этики в профессиональной деятельности	сущность услуги как специфического продукта; понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; основные законы и стандарты в профессиональной деятельности.
ПК 1.3.	соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов;	потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; сущность услуги как специфического продукта; правила обслуживания населения; организацию обслуживания потребителей

	<p>управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p>	<p>услуг; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</p>
<p>ПК 2.4.</p>	<p>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p>	<p>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; сущность услуги как специфического продукта; правила обслуживания населения; организацию обслуживания потребителей услуг; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</p>
<p>ПК 3.4.</p>	<p>соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности;</p>	<p>потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; сущность услуги как специфического продукта; правила обслуживания населения; организацию обслуживания потребителей услуг; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.</p>

ОК 01	распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации
ОК 03	определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04	организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности	психологические деятельности психологические личности; основы деятельности основы коллектива, особенности проектной
ОК 05	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе	особенности построения устных сообщений социального и культурного контекста; правила оформления документов
ОК 06	описывать значимость своей специальности	сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности
ОК 07	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения

ОК 09	применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение	современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы	правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности
ОК 11	выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования	основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы	116
Самостоятельная работа	6
Консультации	-

Суммарная учебная нагрузка во взаимодействии с преподавателем	108
в том числе:	
лекции, уроки	88
практические занятия	20
лабораторные занятия	-
Промежуточная аттестация (ДЗ)	2

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем в часах	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Введение	Содержание учебного материала	2	ОК 01-7, ОК9-11, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1. Современное понятие сферы сервиса.		
	2. Предмет, цели и задачи дисциплины.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности			
Тема 1.1 Роль и предпосылки развития сервисной деятельности	Содержание учебного материала	4	ОК 01-7, ОК9-11, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1. Социальные предпосылки развития сервисной деятельности.		
	2. Особенности сервисной деятельности в России		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.2 Сервисная деятельность, потребности и услуги	Содержание учебного материала	4	ОК 01-7, ОК9-11, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1. Понятия «Сервисная деятельность» и «Сервисология». Сервис, виды сервиса.		
	2. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.3 Потребности человека, удовлетворяемые услугами сервиса	Содержание учебного материала	4	ОК 01-7, ОК9-11, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1. Уровни потребностей		
	2. Классификация потребностей		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 1.4 Услуга как специфический продукт сервисной деятельности и потребности человека.	Содержание учебного материала	6	ОК 01-7, ОК9-11, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1. Понятие «услуга». Модель процесса оказания услуги.		
	2. Классификации услуг.		
	3. Характеристики услуг.		
	4. Потребительская среда в сфере услуг. Типология клиентов.		
	Практическое занятие №1. Типы услуг, которые помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по А. Маслоу.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 2. Организация сервисной деятельности			
Тема 2.1.	Содержание учебного материала	6	ПК 1.1., ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1. Правила бытового обслуживания населения.		

Нормативные документы по обслуживанию населения	2. Отраслевая структура сервисной деятельности.		
	Практические работы и лабораторные работы		
	Самостоятельная работа обучающихся		
Тема 2.2. Организация обслуживания потребителей услуг	Содержание учебного материала	6	ОК 01-7, ОК9-11, ПК 1.1 ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1. Особенности организации деятельности предприятий сферы сервиса. Виды предприятий сферы сервиса.		
	2. Структура предприятий индустрии красоты (ПИК)		
	3. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятия сферы сервиса.		
	4. Формы и методы обслуживания клиентов		
	Практическое занятие №2. Формами обслуживания. Их разновидности на примере конкретного направления сервисной деятельности.	2	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.3. Основы организации рабочего места на сервисном предприятии	Содержание учебного материала	4	ОК 01-7, ОК9-11, ПК 1.1. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1. Виды производственных площадей и их соотношение на сервисном предприятии		
	2. Требования к производственным площадям сервисных предприятий		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.4. «Контактная зона» сервисных предприятий	Содержание учебного материала	6	ОК 01-7, ОК9-11, ПК 1.1. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1. «Контактная зона» как место реализации сервисной деятельности.		
	2. Особенности организации «контактной зоны» в ПИК. Оснащение рабочих мест работников «контактной зоны»		
	Практическое занятие №3. Описать на примере конкретного сервисного предприятия его КЗ обслуживания потребителей и элементы фирменного стиля и имиджа организации, сценарий обслуживания клиентов.	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 2.5. Эффективные коммуникации в сервисе	Содержание учебного материала	6	ОК 01-7, ОК9-11, ПК 1.1. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1. Культура сервиса и её составляющие.		
	2. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности.		
	3. Права и обязанности участников сервисной		
	4. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями и их урегулирование.		
	Практическое занятие №4. Составить сценарий разговора (конкретные речевые фразы исполнителя, комплименты, мимику, жесты, запахи) работника сферы обслуживания (область сервиса на выбор) с клиентом	4	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 3. Услуга как специфический продукт			

Тема 3.1. Сфера услуг в современном обществе	Содержание учебного материала	6	ОК 01-7, ОК9-11, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1.Понимание клиентов и их потребностей.		
	2.Факторы, влияющие на формирование услуги.		
	3. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.		
	4. Основные различия товара и услуги.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
Самостоятельная работа обучающихся	-		
Тема 3.2. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации	Содержание учебного материала	6	ОК 01-7, ОК9-11, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1. Комплекс маркетинга в сфере сервиса и особенности его реализации.		
	2. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия		
	3. Жизненный цикл услуги и его основные этапы.		
	4. Формирование цены на услугу		
	5. Конкуренция на рынке услуг косметологии, её роль.		
	Практическое занятие №5. Система предоставления услуги. Маркетинг-микс.	2	
	Практическое занятие №6. Примеры современных учреждений, предприятий, организаций, которые осуществляют сервисную деятельность.	2	
	Практическое занятие № 7. Составление таблицы «Фазы жизненного цикла услуги».	2	
Самостоятельная работа обучающихся	-		
Тема 3.3. Основы маркетинга индустрии красоты	Содержание учебного материала	6	ОК 01-7, ОК9-11, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1. Источники рыночной информации.		
	2. Принципы работы с клиентом.		
	3. Критерии выбора сегмента косметологических услуг.		
	4. Принципы сегментирования рынка услуг.		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
Самостоятельная работа обучающихся	-		
Раздел 4. Качество услуг			
Тема 4.1. Показатели качества услуг и уровни обслуживания населения	Содержание учебного материала	6	ОК 01-7, ОК9-11, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1. Качество и уровень сервиса: понятия качества и уровня обслуживания, качества услуги.		
	2. Показатели качества услуг, качества и уровня обслуживания.		
	3. Контроль регламента и качества процесса сервиса в индустрии красоты	2	
	Практическое занятие №8. Действия персонала, при подаче потребителями жалобы на плохое обслуживание.		
Самостоятельная работа обучающихся	-		
Тема 4.2. Пути повышения качества услуг и	Содержание учебного материала	6	ОК 01-7, ОК9-11, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1. Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания.		
	2. Стандарты косметологических услуг как форма контроля в салонах-косметологических .		

обслуживания населения	3. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных организаций		
	4. Контроль удовлетворённости потребителей услуг		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Раздел 5. Понятие сервисных технологий			
Тема 5.1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания населения	Содержание учебного материала	6	ОК 01-7, ОК9-11, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1. Понятие и содержание сервисных технологий.		
	2. Понятие новых видов услуг для рынка и для данного региона; необходимость продвижения на рынок новых видов услуг.		
	3. Прогрессивные формы в индустрии красоты		
	Практические работы и лабораторные работы	-	
	Самостоятельная работа обучающихся	-	
Тема 5.2. Внедрение новых видов услуг и прогрессивных форм обслуживания	Содержание учебного материала	4	ОК 01-7, ОК9-11, ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4
	1. Разработка и продвижение на рынок новых видов услуг и форм обслуживания		
	2. Зависимость цены, от степени удовлетворённости потребителей ассортиментом и качеством услуг, уровнем и качеством обслуживания.		
	3. Оценка эффективности внедрения новых видов услуг и форм обслуживания		
	Практические работы и лабораторные работы		
Самостоятельная работа обучающихся	6		
1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. 2. Тенденции развития и состояние рынка услуг косметологических 3. Показатели конкурентоспособности ПИК 4. Решение производственной ситуации – пути выхода из конфликтной ситуации 5. Формы контроля качества обслуживания в ПИК различной ценовой категории 6. Составление опросника – оценочного листа качества услуг ПИК 7. Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания			
Консультации	-		
Промежуточная аттестация	2		
Всего:		116	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет гуманитарных и социально-экономических дисциплин

оснащенный оборудованием: Рабочие места преподавателя и обучающихся: доска меловая – 1 шт., стол ученический – 15 шт., стул ученический – 30 шт., стол – 1 шт., стул – 1 шт. Комплект учебно-методической документации, раздаточный материал, нормативно-справочная литература, плакаты,

техническими средствами обучения: мультимедийное оборудование (ноутбук HP 1S 161 up (HD) 500SU (2.0)/4096/500/Intel HD/DOS, экран на штативе DEXP TM-70, проектор EPSON E6-X400 1024x768)

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Велединский, В. Г. Сервисная деятельность [Текст]: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / В.Г. Велединский. - М.: КНОРУС, 2019.- 192с.
--

Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Текст]: учеб. пособие для вузов / Т.А.Казакевич.-2-е изд., доп.-М.: Юрайт, 2019.- 188с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ОК 01-7, ОК 9-11, ПК 1.1. ПК 1.3; ПК 2.4, ПК 3.4 знания, осваиваемые в рамках дисциплины: сущность услуги как специфического продукта; понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; основные законы и стандарты в профессиональной деятельности. потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; сущность услуги как специфического продукта; правила обслуживания населения; организацию обслуживания потребителей услуг; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания. потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; сущность услуги как специфического продукта; правила обслуживания населения; организацию обслуживания потребителей услуг; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания. потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации сервиса; сущность услуги как специфического продукта; правила обслуживания населения; организацию обслуживания потребителей услуг;</p>	<p>Уровень подготовки студентов по учебной дисциплине оценивается в баллах: «5» («отлично»), «4» («хорошо»), «3» («удовлетворительно»), «2» («неудовлетворительно»).</p> <p>Оценка «отлично» - обучающийся показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний. Практическую часть выполняет на 100%.</p> <p>Оценка «хорошо» - обучающийся показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности. Практическую часть выполняет на 90%-80%.</p> <p>Оценка «удовлетворительно» - обучающийся показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом,</p>	<p>Текущий контроль при проведении: - индивидуального опроса, - тестирования</p> <p>Итоговый контроль в форме ДЗ</p> <p>Оценка результативности работы обучающегося при выполнении заданий на учебных занятиях</p>

<p>способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета; этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; критерии и составляющие качества услуг; психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания. умения, осваиваемые в рамках дисциплины: выполнять требования этики в профессиональной деятельности соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности; соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; выполнять требования этики в профессиональной деятельности; соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; использовать различные средства делового общения; анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;</p>	<p>аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы. Практическую часть выполняет на 70%-60%. Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся показывает недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускаются грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос или затрудняется с ответом. Практическую часть выполняет на менее 50%.</p>	
---	--	--

выполнять требования этики в профессиональной деятельности;		
---	--	--

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»
СРЕДНЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

Фонд оценочных средств

для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
образовательной программы

по учебной дисциплине **Сервисная деятельность**
для специальности **43.02.12 Технология эстетических услуг**

форма проведения оценочной процедуры
дифференцированный зачет

г. Черкесск, 2022 год

I. Общие положения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений, обучающихся СПК ФГБОУ ВО «СевКавГА», освоивших программу учебной дисциплины Сервисная деятельность.

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроль и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

ФОС разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по специальности СПО 43.02.12 Технология эстетических услуг и рабочей программой учебной дисциплины Сервисная деятельность.

II. Результаты освоения дисциплины, подлежащей проверке.

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Показатели оценки
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выполнять требования этики в профессиональной деятельности - соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; определять критерии качества оказываемых услуг; - использовать различные средства делового общения; - анализировать профессиональные ситуации с позиции участвующих в них индивидов; - управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; - выполнять требования этики в профессиональной деятельности - соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов; - определять критерии качества оказываемых услуг; - использовать различные средства делового общения; <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - сущность услуги как специфического продукта; - понятие «контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности; - основные законы и стандарты в профессиональной деятельности. - потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организации 	<ul style="list-style-type: none"> - Выполнение требований этики в профессиональной деятельности; - Соблюдение правил обслуживания клиентов; - Определение критериев качества оказываемых услуг; - Использование различных средств делового общения; - Анализ профессиональных ситуаций; - Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности; - Соблюдение правил обслуживания клиентов; - Определение критериев качества оказываемых услуг; - Использование средств делового общения; - Знания сущности услуги как специфического продукта; - Определение «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности; - Основные законы и стандарты в профессиональной деятельности; - Знание потребностей человека и принципы и удовлетворение в деятельности организации сервиса; - правила обслуживания потребителей; - Организация обслуживания потребителей; - способы и формы оказания услуг; - нормы и правила профессионального поведения и этикета; - знание этики взаимоотношений в трудовом коллективе; - психологические особенности делового общения в сфере обслуживания. - Подготовка рабочего места, инструментов, оборудования в соответствии с требованиями санитарных правил и норм. 	<p>индивидуальный опрос, тестирование</p> <p>вопросы к дифференцированному зачету</p>

<p>сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила обслуживания населения; - организацию обслуживания потребителей услуг; - способы и формы оказания услуг; - нормы и правила профессионального поведения и этикета; - этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями; - критерии и составляющие качества услуг; - психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания <p>ПК 1.1. Подготавливать рабочее место, инструменты и оборудование в соответствии с требованиями санитарных правил и норм</p> <p>ПК 1.3. Согласовывать с клиентом комплекс эстетических услуг по результатам тестирования с учетом его пожеланий</p> <p>ПК 2.4. Консультировать клиентов по домашнему профилактическому уходу за кожей лица, шеи и зоны декольте.</p> <p>ПК 3.4. Консультировать клиентов по домашнему профилактическому уходу за телом</p> <p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p> <p>ОК 02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p>ОК 04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p>ОК 05 Осуществлять устную и</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Согласование с клиентом комплекса эстетических услуг по результатам тестирования с учетом пожеланий клиента. - Консультирование клиентов по домашнему уходу за кожей лица, шеи и зоны декольте. - Консультирование клиентов по домашнему уходу за телом. 	
--	--	--

<p>письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.</p> <p>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.</p> <p>ОК 09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p>ОК 10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p> <p>ОК 11 Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере</p>		
--	--	--

1. Индивидуальный опрос:

Раздел 1. Организация сервисной деятельности

1. Основные понятия сервисной деятельности.
2. Виды сервисной деятельности.
3. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
4. Сущность и характеристика услуг.
5. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах.
6. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
7. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
8. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.
9. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
10. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
11. Влияние информационных систем на развитие сервиса.
12. Влияние сервиса на социальную среду.
13. Сервисная деятельность в развивающихся странах.
14. Значение сервисной деятельности в условиях современной России.
15. Влияние сервиса на развитие социальной мобильности.
16. Влияние сервисной деятельности на содержание и характер социальных процессов.
17. Услуга как основной элемент сервисной деятельности.
18. Классификация услуг.
19. Типы услуг и сферы применения.
20. Жизненный цикл услуги.

Раздел 2. Услуга как специфический продукт

1. Организация обслуживания потребителей
2. Теория организации обслуживания
3. Место и роль сервисной деятельности в системе межличностных отношений
4. Обслуживание как сервисная система
5. Социально-духовные компоненты сервисной деятельности

6. Система сервисных операций
7. Система предоставления услуг
8. Система маркетинга услуг
9. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
10. Категории предприятий, оказывающих услуги населению
11. Методы совершенствования сервисной деятельности
12. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности
13. Требования к персоналу «контактной зоны»
14. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
15. Основные методы обслуживания потребителей услуг
16. Формы обслуживания потребителей услуг
17. Качество и безопасность услуг в сервисной деятельности
18. Культура сервисной деятельности
19. Развитие сервисной деятельности
20. Влияние сервисной деятельности на стабильность межличностных отношений

Раздел 3. Качество услуг

1. Понятие качества услуг
2. Понятие уровня услуг
3. Охарактеризуйте уровень обслуживания.
4. Перечислите показатели качества услуг
5. Перечислите показатели качества уровня обслуживания.
6. Контроль регламента и качества процесса сервиса в индустрии красоты
7. Понятие, значение и способы контроля качества услуг и обслуживания.
8. Стандарты косметологических услуг как форма контроля в салонах-косметологических .
9. Каковы критерии качества работников сервисных организаций?
10. Какова мотивация работников сервисных организаций?
11. Как осуществляется контроль удовлетворенности потребителей услуг

Раздел 4. Понятие сервисных технологий

1. Дайте определение понятию «обслуживание»
2. Перечислите прогрессивные формы обслуживания
3. Охарактеризуйте абонементное обслуживание.
4. Охарактеризуйте бесконтактное обслуживание по месту жительства.
5. Охарактеризуйте срочное выполнение заказа в присутствии клиента.
6. Охарактеризуйте обслуживание с помощью обменного фонда машин и приборов.
7. Охарактеризуйте ремонт на дому сложной бытовой техники.
8. Охарактеризуйте службу экспресс-ремонта.
9. Охарактеризуйте прием заказов по месту работы, по телефону или по почте.
10. Охарактеризуйте самообслуживание.
11. Охарактеризуйте выездное обслуживание.
12. Охарактеризуйте культура сервиса в индустрии красоты.
13. Перечислите важнейшие этические и нравственные категории работников сервисного предприятия.
14. Перечислите основные нормы служебной этики работников сервисной деятельности.

2. Тестирование:

№№	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компет енция
1.		Все необходимые и дополнительные мероприятия, предназначенные для фактического удовлетворения существующих потребностей, составляют: 1) сервисную деятельность 2) права потребителей 3) социальную сферу 4) заботу государства	ПК 1.1.
2.		Работать по удовлетворению чьих-либо нужд и потребностей, значит: 1) обслуживать клиента	ПК 1.1.

		2) оказывать услугу 3) верно одно и другое	
3.		Полная информация об услуге, время ожидания обслуживания, предоставление покупателю различных вариантов оплаты, надежность качества услуги, послепродажное обслуживание и гарантии, культура обслуживания - есть: 1) компоненты сервисной деятельности 2) условия выживания предприятия сервиса 3) условия труда 4) этапы обслуживания	ПК 1.1.
4.		Важнейшей задачей сферы услуг и каждого предприятия является: 1) прибыль 2) качество услуги 3) удовлетворение растущих потребностей клиентов в разнообразных услугах на высоком культурном уровне 4) условия оплаты труда сотрудников	ПК 1.1.
5.		Активность людей, вступающих в специфическое взаимодействие по реализации услуг, называется: 1) оказание услуг 2) родственное взаимодействие 3) общение 4) сервисная деятельность	ПК 1.1.
6.		Полезное действие или комплекс мероприятий, совершаемых для нас и оплачиваемый за наш счет, называется: 1) спонсорством 2) услугой 3) социальным пакетом 4) помощью	ПК 1.1.
7.		Работнику контактной зоны необходимо знать психологию сервиса, чтобы: 1) понять поведение клиента, понять свой внутренний мир для оптимального взаимодействия 2) манипулировать людьми 3) получать макс. прибыль	ПК 1.1.
8.		Сферу услуг называют сферой «производящей свободное время», потому что: 1) она способствует увеличению доходов населения 2) предоставляется разнообразие вариантов оплаты 3) высвобождает часть времени, которая тратится на самообслуживание, ведение хозяйства 4) создаются новые рабочие места	ПК 1.1.
9.		В создании материальных благ сфера услуг: 1) участвует 2) не участвует 3) участвует только в создании новых услуг	ПК 1.1.
10.		Увеличению количества рабочих мест, росту занятости, получению доходов способствует: 1) создание новых видов услуг 2) инновационная деятельность 3) предпринимательская активность 4) верны все варианты	ПК 1.1.
11.		Кабинеты оказания различных услуг клиентам необходимо размещать в комнатах.	ПК 1.1.
12.		Новый СанПиН для парикмахерских 2021 закрепляет обязанность салонов ежедневно проводить..... следующих поверхностей: пол, стены, мебель, все без исключения оборудование и инструменты	ПК 1.1.

13.		Для каждого рабочего места должно быть предусмотренонаборов типовых инструментов, применяемых для одного посетителя.	ПК 1.1.
14.		В маникюрных и педикюрных кабинетах, кабинетах декоративной косметики должно быть предусмотрено освещение (общее и местное).	ПК 1.1.
15.		В косметических кабинетах рабочие места изолируются перегородками высотойметра.	ПК 1.1.
16.		Влажная уборка помещений (протирка полов, мебели, оборудования, подоконников, дверей) должна осуществлятьсяс использованием моющих и дезинфицирующих средств или средств, обладающих одновременно моющим и дезинфицирующим действием.	ПК 1.1.
17.		Работники и посетители должны иметь доступ к..... и туалету.	ПК 1.1.
18.		Рабочие места оборудуются мебелью, позволяющей проводить обработку моющими исредствами.	ПК 1.1.
19.		Инструменты, используемые для манипуляций, при которых возможно повреждение кожных покровов или слизистых оболочек после каждого посетителя необходимо сначала промыть проточной воде, затем просушить и обработать дезинфицирующим средством.	ПК 1.1.
20.		Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса: 1) опрос, профессионализм, качество; 2) услуга, спрос, специалист; 3) деятельность, потребность и услуга.	ПК 1.2.
21.		Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности: 1) исследовательская; 2) потребительская (пользовательская); 3) ценностно-ориентационная.	ПК 1.2.
22.		К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести: 1) рекламные услуги; 2) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете; 3) психодиагностику.	ПК 1.2.
23.		В чем заключается неосвязаемость услуги: 1) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса; 2) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит; 3) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.	ПК 1.2.
24.		Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это: 1) спрос; 2) потребность; 3) мотивация.	ПК 1.2.
25.		Отличительными особенностями услуг являются: 1) неразрывность производства и потребления услуги; 2) несохраняемость услуг; 3) незабываемость услуг.	ПК 1.2.

26.		Под методом или формой обслуживания следует понимать: 1) определенный способ предоставления услуг заказчику; 2) предоставление информации клиенту; 3) оказание услуги клиенту.	ПК 1.2.
27.		Сервисная деятельность – это: 1) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг; 2) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком); 3) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.	ПК 1.2.
28.		Услуга обладает следующими качествами: 1) способность к хранению и транспортировке; 2) неотделимость от своего источника; 3) неизменностью качества.	ПК 1.2.
29.		Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют: 1) бесконтактным; 2) формальным; 3) бесплатным.	ПК 1.2.
30.		Физические потребности это потребности в: 1) в общественной деятельности, 2) во сне; 3) в творческой деятельности.	ПК 1.2.
31.		Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей: 1) бесконтактное обслуживание; 2) фирменное обслуживание; 3) неформальное обслуживание.	ПК 1.2.
32.		Обслуживание это: 1) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги; 2) оказание услуги потребителю; 3) комплекс мер по обслуживанию населения.	ПК 1.2.
33.		Портрет целевой аудитории салона красоты - это люди, которым.....	ПК 1.2.
34.		Обслуживание клиентов должно выполняться с соблюдением правил	ПК 1.2.
35.		Функциональное качество - это качество процесса предоставления услуг, когда происходит..... с персоналом	ПК 1.2.
36.		Социальное качество - это качество культуры, которое формируется и позицией сотрудников по отношению к гостям.	ПК 1.2.
37.		Умение войти в положение клиента, вникнуть в нестандартные финансовые проблемы, подстроиться под удобный для клиента график, готовность учитывать особенности постоянных клиентов – это	ПК 1.2.
38.		Способность предоставить услугу на обещанном уровне, качественно с первого раза, способность предоставить услугу всрок, без ошибок – это	ПК 1.2.
39.		Удобство расположения, простота доступа к услуге и простота пользования, возможность быстрой связи с диспетчером при возникновении проблемы – это	ПК 1.2.
40.		Отсутствие опасности, риска или сомнений – это	ПК 1.2.
41.	характеристики – это обстановка и внешний вид	ПК 2.4.

		помещений, оборудования, внешний вид персонала, четкость информационных материалов	
42.		персонала – это учтивость, обходительность, внимательность и дружелюбие обслуживающего персонала)	ПК 2.4.
43.	 сотрудников – это желание помочь клиенту и обслужить максимально быстро, готовность предоставления услуги в удобное для клиента время	ПК 2.4.
44.		Уровень это умение выслушать клиента и передать ему информацию на доступном для него языке, готовность избегать профессионального жаргона, выслушать клиента в случае обращения с жалобой, оповещение клиента об изменениях, связанных с характером работы	ПК 2.4.
45.	персонала – это наличие у сотрудников навыков и знаний, необходимых для оказания услуги, профессионализм действий и решений)	ПК 2.4.
46.		Различие между тем, как ожидания потребителей определил поставщик услуг, и фактическими потребностями и ожиданиями клиентов фирмы – это расхождение в	ПК 2.4.
47.		Различие между установленными стандартами предоставления услуг и реальной продуктивностью фирмы по сравнению с этими стандартами – это расхождение в	ПК 2.4.
48.		Различие между тем, что рекламирует компания, и тем, что думает сервисный персонал о характеристиках сервисного продукта, уровне качества обслуживания и о том, услуги какого качества фактически способна предоставлять их фирма – это в	ПК 2.4.
49.		Различие между тем, на каком уровне фактически предоставляются услуги, и тем, как потребители воспринимают уровень полученной ими услуги (по причине неспособности точно оценить качество обслуживания) – это расхождение в	ПК 2.4.
50.		Различия между тем, что фактически обещает фирма в процессе маркетинговых коммуникаций (перед предоставлением услуг), и тем, чего ожидает потребитель, исходя из этих обещаний – это расхождение в	ПК 2.4.
51.		Обслуживание, связанное с заключением между производителем и потребителем договора, согласно которому потребителю при условии внесения системной платы, предоставляется право на оперативное обслуживание, называется: 1) абонементное 2) бесконтактное 3) выездное 4) срочное	ПК 2.4.
52.		В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей. 1) 0 – 45см; 2) 45 – 120 см; 3) 120 – 400 см.	ПК 2.4.
53.		Жесткий сервис это: 1) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги); 2) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;	ПК 2.4.

		3) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.	
54.		Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это: 1) контактная зона; 2) зал ожидания; 3) комната для посетителей.	ПК 2.4.
55.		Мягкий сервис это: 1) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги); 2) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него; 3) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.	ПК 2.4.
56.		Рекомендуют использовать осторожно, так как можно вызвать у клиента ощущение дискомфорта, подтверждающие информацию вопросы: 1) наводящие 2) открытые 3) закрытые	ПК 2.4.
57.		Получить дополнительные сведения, выяснить реальные мотивы, узнать мнение клиента продавцу помогают вопросы: 1) наводящие 2) открытые 3) закрытые 4) альтернативные	ПК 2.4.
58.		В процессе обслуживания, активного слушания, наблюдения, вопросы – это психические приемы этапа: 1) 1 2) 2 3) 3 4) каждого	ПК 2.4.
59.		Оптимальным решением для начала официальных переговоров между клиентом и работником контактной зоны является: 1) интеллигентное 2) личное 3) социальное 4) публичное	ПК 2.4.
60.		Различия между тем, что ожидает получить потребитель, и тем, как он воспринимает услугу, которую фактически получил, называют расхождением в	ПК 2.4.
61.		Различие между тем, как воспринимаются ожидания потребителей управленческим персоналом фирмы, и стандартами качества, установленными в компании называют расхождением в	ПК 3.4.
62.	обслуживания клиентов это свод правил обращения с клиентом	ПК 3.4.
63.		Физические, психологические и профессиональные факторы входят в комплекс, характеризующий: 1) услугу 2) предприятие сервиса 3) контактную зону	ПК 3.4.

		4) потребности	
64.		Помещение, где осуществляется непосредственное обслуживание посетителей, общая атмосфера и его интерьер - это: 1) процесс контакта 2) пространство контакта 3) содержание контакта	ПК 3.4.
65.		Общая сфера, окружающая заказчиков в период нахождения их на предприятии сервиса - это: 1) процесс контакта 2) пространство контакта 3) содержание контакта 4) контактная зона	ПК 3.4.
66.		– это свод правил и принципов, объясняющий, как ваши сотрудники обслуживают ваших клиентов.	ПК 3.4.
67.		Прямое взаимодействие клиента с представителем службы сервиса и не прямое воздействие через сведения о предоставлении услуг и формах обслуживания (прейскурант, перечень услуг, нормативно-техническая документация и др.): 1) процесс контакта 2) пространство контакта 3) содержание контакта 4) контактная зона	ПК 3.4.
68.		Действия потребителя, непосредственно связанные с выбором, получением, потреблением услуги принято называть: 1) уровнем культуры 2) мотивацией 3) стилем жизни 4) поведением	ПК 3.4.
69.		Потребителя, который регулярно приобретает у вас услугу, 1) посетитель 2) клиент 3) приверженец 4) покупатель	ПК 3.4.
70.		Потребителя, который сделает разовую покупку, называют: 1) посетитель 2) клиент 3) приверженец 4) покупатель	ПК 3.4.
71.		Творческая деятельность, направленная на формирование (проектирование) и упорядочивание предметной среды с целью достижения единства ее функциональных и эстетических аспектов - это: 1) эстетика 2) дизайн 3) сфера сервиса 4) культура сервиса	ПК 3.4.
72.		Для сервисной деятельности предпочтительно общение: 1) непосредственное 2) опосредованное 3) вербальное 4) невербальное	ПК 3.4.
73.		Умение сформулировать свои мысли, выслушать посетителя - это проявления: 1) доверия 2) культуры общения 3) гостеприимство 4) способ получить max. выгоду	ПК 3.4.

74.		Процесс взаимодействия людей, основанный на обмене мыслями и чувствами посредством слов и выразительных движений, называется: 1) поведение 2) общение 3) конфликт 4) выяснение отношений	ПК 3.4.
75.		Документ, где фиксируются требования профессиональной этики, называется: 1) памятка работнику контактной зоны 2) инструктаж 3) кодекс профессиональной этики 4) должностная инструкция	ПК 3.4.
76.		Содержательность, грамотность, понятность, выразительность - это компоненты: 1) стиля общения 2) моральной зрелости 3) кодекса профессиональной этики 4) культуры речи	ПК 3.4.
77.		Биологические и социальные особенности являются составляющими: 1) характера 2) потребностей 3) личности 4) культуры	ПК 3.4.
78.		Особенности и роль психических явлений в обслуживающей деятельности изучает: 1) психология сервиса 2) профессиональная этика 3) социальная психология 4) конфликтология	ПК 3.4.
79.		Темперамент, характер, способности - это психические: 1) процессы 2) свойства 3) состояния 4) ощущения	ПК 3.4.
80.		Обслуживание, связанное с заключением между производителями потребителем договора, согласно которому потребителю при условии внесения системной платы, предоставляется право на оперативное обслуживание, называется: 1) абонементное 2) бесконтактное 3) выездное 4) срочное	ПК 3.4.
81.		Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия: 1) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду; 2) соответствие техническим условиям и стандартам; 3) продукт человеческой деятельности.	ПК 3.4.
82.		Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности: 1) уровень развития экономики и хозяйственная система; 2) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе; 3) общественные структуры: политические партии.	ПК 3.4.
83.		К некоммерческим услугам относят: 1) услуги предприятий туризма и отдыха;	ПК 3.4.

		2) услуги организаций общественного питания; 3) услуги благотворительных фондов.	
84.		Целью сервисной деятельности является: 1) удовлетворение человеческих потребностей; 2) исследование рынка услуг; 3) производство услуг.	ПК 3.4.
85.		Характеристика услуг: 1) неопределенность качества; 2) могут накапливаться; 3) передача собственности.	ПК 3.4.
86.		Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления: 1) жилищно-коммунальные услуги; 3) научно-исследовательские услуги; 3) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;	ПК 3.4.
87.		Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в: 1) материально-преобразовательной деятельности; 2) познавательной деятельности; 3) ценностно-ориентационной деятельности;	ПК 3.4.
88.		Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней: 1) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении; 2) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении); 3) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.	ПК 3.4.
89.		Задача, выходящая за предметную область психологии сервиса: 1) изучение механизмов взаимодействия потребителей и работников сервиса с целью лучшего удовлетворения их потребностей 2) изучение потребностей, законов, которыми они руководствуются при покупке 3) раскрытие психологических факторов организации процессов обслуживания 4) изучение качества предоставляемой услуги.	ПК 3.4.
90.		Потребности, интересы, склонности - есть: 1) социально-обусловленные особенности личности 2) биологически обусловленные особенности личности 3) устойчивые особенности психических процессов 4) верно любое	ПК 3.4.
91.		Задача, выходящая за предметную область психологии сервиса: 1) изучение механизмов взаимодействия потребителей и работников сервиса с целью лучшего удовлетворения их потребностей 2) изучение потребностей, законов, которыми они руководствуются при покупке	ОК 01

		3) раскрытие психологических факторов организации процессов обслуживания 4) изучение качества предоставляемой услуги.	
92.		Качество услуг тесно переплетается: 1. с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия; 2. со сбалансированным соотношением цены и качества продукции; 3. со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания	ОК 01
93.		Удовлетворение определенных потребностей в услугах конкретного человека с учетом его индивидуально-личностного спроса: 1) главное отличие службы сервиса 2) направление некоторых предприятий сервиса 3) не характерная для службы сервиса особенность	ОК 01
94.		Главным действующим лицом в процессе обслуживания является: 1) руководитель учреждения сферы обслуживания 2) работник контактной зоны 3) конкретный потребитель с индивидуальными вкусами и запросами	ОК 01
95.		Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес), режим работы, а также номер лицензии и другое в соответствии с правом потребителя на: 1) качество 2) безопасность 3) информацию 4) выбор	ОК 01
96.		Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения транспортировки и утилизации не оказывал вреда жизни, здоровью потребителя, его имуществу, окружающей среде. Это право на: 1) удовлетворение базовых потребностей 2) безопасность 3) информацию 4) возмещение вреда	ОК 01
97.		Право на удовлетворение основных нужд, обеспечивающих выживание, есть право на удовлетворение	ОК 01
98.		Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это.... сферы услуг:	ОК 01
99.		Категория этики, которая характеризует личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности, — это ...	ОК 01
100.		Социальные нормы, которые регулируют поведение человека в обществе, его отношение к обществу и к себе, — это ...	ОК 01
101.		Уровень развития и использования эстетических ценностей в процессе деятельности по обслуживанию клиентов - это: 1) техническая эстетика 2) дизайн 3) сфера сервиса 4) эстетическая культура сервиса	ОК 02
102.		Под особенностями речевых приемов работника контактной зоны в ситуации обслуживания понимают: 1) выразительность речи 2) культуру речи	ОК 02

		3) стиль общения 4) высокий профессионализм	
103.		Процесс взаимодействия людей, основанный на обмене мыслями и чувствами посредством слов и выразительных, называется: 1) поведение 2) общение 3) конфликт 4) выяснение отношений	ОК 02
104.		Документ, где фиксируются требования профессиональной этики, называется: 1) памятка работнику контактной зоны 2) инструктаж 3) кодекс профессиональной этики 4) должностная инструкция	ОК 02
105.		Это состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия: 1) потребность 2) сервис 3) обслуживание 4) нет верного ответа	ОК 02
106.		Разработка и внедрение рациональных форм и методов обслуживания, является главной задачей: 1) процесса обслуживания населения 2) процесса производства услуг 3) создания условий качества 4) нет верного ответа	ОК 02
107.		Организация, независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору –это: 1) продавец 2) потребитель 3) изготовитель 4) исполнитель.	ОК 02
108.		К услугам личного характера относят: 1) услуги органов государственного управления, правопорядка, обороны, внутренней безопасности, социальной политики и т. д. 2) услуги по поддержанию в нормальном состоянии жилья, коммунальные услуги, производственные виды бытовых услуг и т. д. 3) услуги салонов красоты, ателье, рекреационные, и т. д. 4) нет верного ответа.	ОК 02
109.		Одноканальный процесс коммуникации – это коммуникация: 1) без обратной связи; 2) с истинной обратной связью; 3) с неистинной обратной связью; 4) с истинной и неистинной обратной связью.	ОК 02
110.		Вербальные коммуникации – это: 1) язык телодвижений и параметры речи; 2) устные и письменные; 3) знаковые и тактильные; 4) язык жестов.	ОК 02

Вопросы к дифференцированному зачету:

1. Сервисная деятельность в системе общественных отношений.
2. Роль права в регулировании общественных отношений.
3. Понятие правового обеспечения.
4. Цели и задачи правового обеспечения сервисной деятельности.
5. Классификация направлений правового обеспечения сервисной деятельности.
6. Понятие источников правового обеспечения сервисной деятельности.
7. Законодательство в сфере сервисной деятельности.
8. Конституционные основы сервисной деятельности.
9. Гражданский Кодекс РФ как центральный закон, обеспечивающий правоотношения в сфере сервисной деятельности.
10. Понятие источников правового обеспечения сервисной деятельности.
11. Законодательство в сфере сервисной деятельности.
12. Понятие государственного регулирования отношений в сервисной деятельности.
13. Роль государственного контроля над осуществлением сервисной деятельности.
14. Понятие государственного регулирования отношений в сервисной деятельности.
15. Государственный контроль над сервисной деятельностью.
16. Государственная поддержка малого предпринимательства.
17. Лицензирование сервисной деятельности.
18. Сертификация в сервисной деятельности.
19. Налоговое регулирование в сфере сервисной деятельности.
20. Понятие правового регулирования в сервисной деятельности.
21. Методы правового регулирования взаимоотношений в сервисной деятельности.
22. Правовое регулирование расчетов в сервисной деятельности.
23. Правовое регулирование ценообразования в сервисной деятельности.
24. Техническое регулирование в сервисной деятельности.
25. Саморегулирование в сервисной деятельности.
26. Услуги и сервисная деятельность в индустриальном обществе. Их анализ.
27. Классификация услуг и сервисной деятельности. Их анализ.
28. Особенности развития сервисной деятельности в современной России.
29. Инновации в сфере услуг.
30. Традиционные и инновационные службы сервиса.
31. Профессионально-этические нормы сервисной деятельности.
32. Культура сервисной деятельности.
33. Понятие уровня жизни. Динамика уровня жизни населения РФ и ее влияние на развитие сферы обслуживания.
34. Социально-психологические аспекты сервисной деятельности.
35. Сущность и структура социально-культурного сервиса.
36. Основные этапы процесса обслуживания. Формы обслуживания.
37. Корпоративная культура работников сервиса.
38. Контактная зона. Ее назначение и функциональные особенности.
39. Общение как вид сервисной деятельности.
40. Региональные особенности организации работы сферы обслуживания.

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания.

Уровень подготовки студентов по учебной дисциплине оценивается в баллах: «5» («отлично»), «4» («хорошо»), «3» («удовлетворительно»), «2» («неудовлетворительно»).

Оценка «отлично» - обучающийся показывает полные и глубокие знания программного материала, логично и аргументировано отвечает на поставленный вопрос, а также дополнительные вопросы, показывает высокий уровень теоретических знаний. Практическую часть выполняет на 100%.

Оценка «хорошо» - обучающийся показывает глубокие знания программного материала, грамотно его излагает, достаточно полно отвечает на поставленный вопрос и дополнительные вопросы, умело формулирует выводы. В тоже время при ответе допускает несущественные погрешности. Практическую часть выполняет на 90%-80%.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся показывает достаточные, но не глубокие знания программного материала; при ответе не допускает грубых ошибок или противоречий, однако в

формулировании ответа отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. Для получения правильного ответа требуется уточняющие вопросы. Практическую часть выполняет на 70%-60%.

Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся показывает недостаточные знания программного материала, не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускаются грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на поставленный вопрос или затрудняется с ответом. Практическую часть выполняет на менее 50%.

Дифференцированный зачет проводится по окончании изучения учебной дисциплины на последнем учебном занятии текущего семестра, в результате которого преподавателем выставляется итоговая оценка в соответствии с правилами определения результатов оценивания.