


Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО

Зав. ОСПО


Н.С. Зайцева

«18» октября 2017 г.

Торгово-экономический институт
Отделение среднего профессионального образования

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По дисциплине ОП.11 Сервисная деятельности

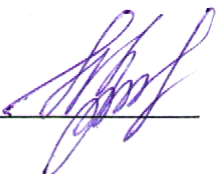
Специальность 43.02.01 «Организация обслуживания в общественном питании»

Красноярск
2017

Сервисная деятельность: фонд оценочных средств

Разработан в соответствии с ПВД ФОС-2017 Университета, ФГОС СПО учебным планом специальности 43.02.01 Организация обслуживания общественном питании

Разработчик



Зайцева Н.С.

1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы, описание показателей и критериев оценивания компетенций

Курс	Семестр	Код и содержание компетенции	Результаты обучения (компоненты компетенции)	Оценочные средства
1	1	ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<i>Знать:</i> - сущность и социальную значимость своей будущей профессии; - требования, предъявляемые к знаниям, умениям, навыкам работника общественного питания; - роли, функции и задачи менеджера в современных организациях общественного питания.	- оценивание ответов на занятиях - комплект тестов для текущего контроля знаний по разделам курса; - билеты для проведения зачета.
			<i>Уметь:</i> - демонстрировать интерес к своей будущей профессии через: участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях; участие в органах студенческого самоуправления; участие в социально-проектной деятельности; портфолио студента; - обосновать выбор профессии.	
			<i>Владеть:</i> - представлением о месте сервиса в жизнедеятельности человека, состоянии и перспективах развития рынка услуг.	
		ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	<i>Знать:</i> - основы сервисной деятельности; - правила обслуживания населения; - классификацию услуг; - нормативно-правовую базу регулирования сервисной деятельности; - свойства и показатели качества услуг; - факторы, формирующие качество услуг.	- оценивание ответов на занятиях - комплект тестов для текущего контроля знаний по разделам курса; билеты для проведения зачета.
<i>Уметь:</i> - определять запросы потребителей; - применять требования нормативных документов,				

		<p>регламентирующих сервисную деятельность;</p> <ul style="list-style-type: none"> - управлять внутренней деятельностью предприятия сферы услуг и факторами, влияющими на качество обслуживания. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками оценки эффективности и качества предоставления услуг. 	
	<p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности предоставления услуг населению; - пути предотвращения, урегулирования и разрешения конфликтов в процессе оказания услуг <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - демонстрировать способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях; - понимать ответственность за последствия принятия решений в стандартных и нестандартных ситуациях профессиональной деятельности по оказанию услуг. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками решения стандартных и нестандартных профессиональных задач в области оказания услуг; - навыками по разрешению, преодолению и предупреждению конфликтов в профессиональной деятельности. 	<ul style="list-style-type: none"> - оценивание ответов на занятиях - комплект тестов для текущего контроля знаний по разделам курса; билеты для проведения зачета.
	<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - состав источников информации, необходимых для решения профессиональных задач; - приёмы поиска информации в профессиональной деятельности. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать различные источники, включая электронные и Интернет – ресурсы; - обосновывать выбор и оптимальность состава источников, необходимых для решения поставленных задач; - получать и эффективно использовать необходимую 	<ul style="list-style-type: none"> - оценивание ответов на занятиях - комплект тестов для текущего контроля знаний по разделам курса; билеты для проведения зачета.

		информацию.	
		<i>Владеть:</i> - навыками эффективного поиска необходимой информации для решения профессиональных задач; - навыками использования информации в области профессиональной деятельности.	
	ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> - программы, необходимые для профессиональной деятельности.	- оценивание ответов на занятиях - комплект тестов для текущего контроля знаний по разделам курса; билеты для проведения зачета.
		<i>Уметь:</i> - результативно использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности; - оформлять результаты самостоятельной работы с использованием информационно-коммуникационных технологий.	
		<i>Владеть:</i> - навыками освоения программ, необходимых для профессиональной деятельности.	
	ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> - о состоянии и перспективах развития рынка услуг.	- оценивание ответов на занятиях - комплект тестов для текущего контроля знаний по разделам курса; билеты для проведения зачета.
		<i>Уметь:</i> - проявлять постоянный интерес к инновациям в сфере услуг	
		<i>Владеть:</i> - навыками использования «элементов реальности» в работах обучающихся (курсовых, рефератах, докладах и т. п.).	
	ОК 10. Соблюдать действующее законодательство и обязательные требования нормативных правовых документов, а также требования	<i>Знать:</i> - нормативно-правовую базу регулирования сервисной деятельности; - свойства и показатели качества услуг; - факторы, формирующие качество услуг.	- оценивание ответов на занятиях - комплект тестов для текущего контроля знаний по разделам

		стандартов и иных нормативных документов.	<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - пользоваться справочной документацией в сфере оказания услуг; - применять требования нормативных документов, регламентирующих сервисную деятельность. 	курса; билеты для проведения зачета.
			<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - методами управлять внутренней деятельностью предприятия сферы услуг и факторами, влияющими на качество 	
		ПК 1.4. Участвовать в оценке эффективности деятельности организации общественного питания.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - свойства и показатели качества услуг; - факторы, формирующие качество услуг. 	<ul style="list-style-type: none"> - оценивание ответов на занятиях - комплект тестов для текущего контроля знаний по разделам курса; - билеты для проведения зачета.
			<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - определять качество услуг; - применять требования нормативных документов, регламентирующих сервисную деятельность; - управлять внутренней деятельностью предприятия сферы услуг и факторами, влияющими на качество обслуживания. 	
			<p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками оценки эффективности и качества предоставления услуг. 	
		ПК 2.3. Определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями.	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - специальные виды услуг и формы обслуживания; - критерии и показатели качества обслуживания. 	<ul style="list-style-type: none"> - оценивание ответов на занятиях - комплект тестов для текущего контроля знаний по разделам курса; - билеты для проведения зачета.
			<p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - определять численность работников, занятых обслуживанием, в соответствии с заказом и установленными требованиями; 	
			<p><i>Иметь практический опыт:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - определения потребностей в трудовых ресурсах, необходимых для обслуживания; - применения специальных методов и форм 	

			обслуживания клиентов; - точного распределения численности работников в соответствии с заказом;	
		ПК 3.1. Выявлять потребности потребителей продукции и услуг организации общественного питания.	<i>Знать:</i> - основы сервисной деятельности; - классификацию услуг; - факторы, формирующие качество услуг.	- оценивание ответов на занятиях - комплект тестов для текущего контроля знаний по разделам курса; - билеты для проведения зачета.
	<i>Уметь:</i> - определять запросы потребителей; - управлять внутренней деятельностью предприятия сферы услуг.			
	<i>Владеть:</i> - навыками выявления потребностей в услугах.			
		ПК 3.3. Оценивать конкурентоспособность продукции и услуг общественного питания, оказываемых организацией.	<i>Знать:</i> - нормативно-правовую базу регулирования сервисной деятельности; - свойства и показатели качества услуг; - факторы, формирующие качество услуг.	- оценивание ответов на занятиях - комплект тестов для текущего контроля знаний по разделам курса; - билеты для проведения зачета.
	<i>Уметь:</i> - управлять внутренней деятельностью предприятия сферы услуг и факторами, влияющими на качество обслуживания.			
	<i>Владеть:</i> - навыками оценки эффективности и качества предоставления услуг.			

2 МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ВЛАДЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Предметом оценки освоения дисциплины ОП. 10 «Сервисная деятельность» является создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания знания

Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляется с использованием следующих форм и методов: текущего и рубежного контроля (устный опрос, письменный опрос, собеседование), дифференцированного зачета.

2.1 Опросы: устный, письменный, блиц-опрос

Функция контроля за содержательностью, глубиной и систематичностью самостоятельной работы студентов эффективно реализуется при устном и письменном опросе, собеседовании, заслушивании докладов и выступлений. Данные формы контроля раскрывают сильные и слабые стороны в постижении студентами вопросов развития и формирования сервисной деятельности.

Собеседования, опросы проводятся после изучения определенной темы (раздела) на занятиях по дисциплине.

Устные опросы проводятся во время занятий. Вопросы опроса не должны выходить за рамки объявленной для данного занятия темы. Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем практическом занятии.

Письменные опросы проводятся в целях проверки усвояемости значительного объема учебного материала, например, во время проведения контрольной работы, когда необходимо проверить знания студентов по всей теме и разделу.

При оценке опросов анализу подлежит точность формулировок, связность изложения материала, обоснованность суждений.

Рекомендации по оцениванию ответов студентов

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждого практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы. Критерии оценки:

– правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Критерии оценки ответов студентов

Оценка «5» ставится, если студент:

- 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «4» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

2.2 Доклады и выступления

Доклад понимается как пространная работа на основе первоисточников и литературы, предназначенная для обсуждения на занятиях. Доклад

представляется в устной форме, может сопровождаться мультимедийными презентациями. Доклад является дополнительным по отношению к лекциям и учебным пособиям источником информации для слушателей, он не может основываться исключительно на лекционном материале или на учебниках.

Тематика докладов и выступлений определяется программой учебной дисциплины и предоставляется преподавателем заблаговременно. Темы для докладов, предлагаемые в методических пособиях, не являются единственно возможными. Студент вправе представить преподавателю собственный вариант тематики, связанной с изучаемым материалом.

Требования к докладам и выступлениям студентов на практическом занятии

Одним из условий, обеспечивающих успех практических занятий, является совокупность определенных конкретных требований к выступлениям, докладам, рефератам студентов. Эти требования должны быть достаточно четкими и в то же время не настолько регламентированными, чтобы сковывать творческую мысль, насаждать схематизм.

Перечень требований к любому выступлению студента примерно таков:

1. Связь выступления с предшествующей темой или вопросом.
2. Раскрытие сущности проблемы.
3. Методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

Разумеется, студент не обязан строго придерживаться такого порядка изложения, но все аспекты вопроса должны быть освещены, что обеспечит выступлению необходимую полноту и завершенность.

Важнейшие требования к выступлениям студентов - самостоятельность в подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них.

Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полнота и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Оценка «отлично» ставится, если:

1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;

2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;

3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

«хорошо» – студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

«удовлетворительно» – студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;

2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

Примерный перечень тем докладов:

Сервисный тип личности

Стимулы в развитии сервисных отношений

Профессиональные компоненты в сервисной деятельности

Компоненты обслуживания и их взаимосвязь

Роль обслуживания в стабильности общества

Влияние обслуживания на качество жизни

Специфика индивидуального обслуживания

Значение корпоративной культуры

Взаимосвязь обслуживания с инновационной культурой

Национальная специфика сервисной деятельности

Сервисный тип поведения

2.3 Комплект тестов для текущего контроля знаний по разделам курса

Текущее тестирование проводится после того, как на лекционных занятиях был пройден учебный материал по данной теме. Тестирование проводится в учебной аудитории с использованием бланков тестовых заданий по вариантам. При проведении тестирования с использованием тестовых материалов по дисциплине «Сервисная деятельность» используются следующие критерии оценивания знаний студентов:

Таблица 1 – Критерии оценивания студентов при проведении текущего контроля знаний

Оценка			
Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
100-85%	84-65%	64-50%	Менее 50%

Пример текущего контроля знаний в виде тестирования

1. *Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:*
 - a. опрос, профессионализм, качество;
 - b. услуга, спрос, специалист;
 - c. деятельность, потребность и услуга.

2. *Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:*
 - a. исследовательская;
 - b. потребительская (пользовательская);
 - c. ценностно-ориентационная.

3. *К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:*
 - a. бронирование номеров;
 - b. прием и размещение;
 - c. расчет при выезде.

4. *К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:*
 - a. рекламные услуги;
 - b. организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - c. психодиагностику.

5. *Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:*
 - a. уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - b. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - c. общественные структуры: политические партии.

6. *В чем заключается неосвязаемость услуги:*
 - a. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - b. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - c. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

7. *Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:*
 - a. спрос;
 - b. потребность;
 - c. мотивация.

8. *Отличительными особенностями услуг являются:*
 - a. неразрывность производства и потребления услуги;
 - b. несохраняемость услуг;
 - c. незабываемость услуг.

9. *Под методом или формой обслуживания следует понимать:*
 - a. определенный способ предоставления услуг заказчику;
 - b. предоставление информации клиенту;
 - c. оказание услуги клиенту.

10. *Сервисная деятельность – это:*
 - a. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - b. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - c. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

11. *Услуга обладает следующими качествами:*
 - a. способность к хранению и транспортировке;
 - b. неотделимость от своего источника;
 - c. неизменностью качества.

12. *К некоммерческим услугам относят:*
 - a. услуги предприятий туризма и отдыха;
 - b. услуги организаций общественного питания;
 - c. услуги благотворительных фондов.

13. *Целью сервисной деятельности является:*
 - a. удовлетворение человеческих потребностей;
 - b. исследование рынка услуг;
 - c. производство услуг.

14. *Контактной зоной не является:*
 - a. зона ремонта бытовой техники;
 - b. рабочее место парикмахера;
 - c. рабочее место стоматолога.

15. *Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:*
 - a. бесконтактным;
 - b. формальным;
 - c. бесплатным.

16. *Физические потребности это потребности в:*
 - a. в общественной деятельности,
 - b. во сне;
 - c. в творческой деятельности.

17. *Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:*
 - a. бесконтактное обслуживание;
 - b. фирменное обслуживание;

- с. неформальное обслуживание.
18. *Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:*
- а. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 - б. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
 - с. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
19. *В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.*
- а. 0 – 45см;
 - б. 45 – 120 см;
 - с. 120 – 400 см.
20. *Франчайзинг это:*
- а. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
 - б. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
 - с. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
21. *Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:*
- а. социальный статус;
 - б. выгода;
 - с. мотив.
22. *Характеристика услуг:*
- а. неопределенность качества;
 - б. могут накапливаться;
 - с. передача собственности.
23. *Характеристика товаров:*
- а. неоднородность;
 - б. индивидуальность;
 - с. осязаемость.
24. *Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:*
- а. включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
 - б. 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;
 - с. сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. *Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:*

- a. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
- b. соответствие техническим условиям и стандартам;
- c. требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

2.5 Дифференцированный зачет

Итоговой формой контроля знаний по дисциплине «сервисная деятельность» является дифференцированный зачет. Зачет проводится в учебной аудитории с использованием билетов.

При проведении зачета в устной форме используются следующие критерии оценивания:

«*Отлично*» ставится, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами, персоналиями и др.); в ответе отслеживается четкая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен литературным грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя студент давал четкие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала.

«*Хорошо*» ставится, если дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные моменты материала; ответ четко структурирован, выстроен в логической последовательности, изложен литературным грамотным языком; однако были допущены неточности в определении понятий, персоналий, терминов, дат и др.

«*Удовлетворительно*» ставится, если дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют некоторые нарушения, допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, персоналий; в ответе не присутствуют доказательные выводы; сформированность умений показана слабо, речь неграмотная.

«*Неудовлетворительно*» ставится, если дан неполный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (фактах, понятиях, персоналиях); в ответе отсутствуют выводы, сформированность умений не показана, речь неграмотная.

Контрольные вопросы к зачету

1. Дать определение следующим понятиям: потребности, услуга, исполнитель, заказчик, обслуживание.
2. Место сервиса в жизнеобеспечении человека.

3. Состояние и перспективы российского и мирового рынка услуг.
4. Принципы сервисной деятельности.
5. Сфера применения сервисной деятельности.
6. Причины расширения сферы обслуживания
7. Назовите характерные признаки услуг, дайте их характеристику.
8. Чем отличаются услуги от материальных товаров?
9. Перечислите основные этапы сервисной деятельности.
10. Какими услугами пользуются предприятия общественного питания?
11. По каким признакам классифицируются услуги?
12. Место услуг общественного питания в сфере услуг.
13. Классификация услуг общественного питания.
14. Какие документы регламентируют деятельность исполнителей услуг?
15. Ассортимент услуг общественного питания.
16. Как влияет ассортимент услуг на вид. Тип. Класс предприятия?
17. Какие услуги общественного питания относятся к основным?
18. Какие услуги общественного питания относятся к дополнительным?
19. Что такое качество услуг?
20. Какие требования предъявляются к качеству услуг?
21. Назовите показатели, характеризующие свойства услуг.
22. Назовите документы, регламентирующие качество услуг.
23. Что относится к факторам, формирующим качество услуг?
24. Назовите методы управления формирующими факторами.
25. Назовите пути повышения качества обслуживания потребителей.

Пример билета к зачету по дисциплине

УТВЕРЖДАЮ
Зав. ОСПО Зайцева Н.С.

«____» _____ 20__ г.

БИЛЕТ ЗАЧЕТА № 2

Министерство
образования и науки РФ
ФГАОУ ВО
«Сибирский федеральный
университет»

по дисциплине

ОП.10 «Сервисная деятельность»

специальность

43.02.01 Организация обслуживания в
общественном питании

институт

ТЭИ ОСПО

курс 1

1. Дайте определение следующим понятиям: «услуга», «процесс обслуживания», «эргономичность услуги».
2. В чем заключается социальное значение услуг?
3. Дайте определение характерному признаку услуги: «Несохраняемость», приведите примеры.
4. Перечислите классификационные признаки услуг.

Составитель: _____ Н.С. Зайцева

Одобрено на заседании ОСПО

Протокол № ____ от «____» _____ 20__ г.

