



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ИНСТИТУТ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ШАХТЫ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
(ИСОиП (филиал) ДГТУ в г. Шахты)

КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

УТВЕРЖДАЮ

Директор КЭС

В.А. Зибров

« 13 » 05 2022 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине

ОП.13 Сервисная деятельность

образовательной программы

по специальности среднего профессионального образования

43.02.14 Гостиничное дело

Шахты
2022 г.

Лист согласования

Фонд оценочных средств по дисциплины разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО)

43.02.14 Гостиничное дело

Разработчик(и):

Преподаватель

«12» 06 2022 г.



И.И. Могильная

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании цикловой комиссии правового обеспечения и гостиничного дела

Протокол № 8 от 13.05.2022 г.

Председатель цикловой комиссии

«13» 05 2022 г.



Е.Н. Семеренко

Рецензенты:

ООО «Восток» Директор Л.Н. Чердниченко

КЭС Преподаватель И.Д. Приколотина

Содержание

1	Паспорт фонда оценочных средств	4
1.1	Область применения комплекта оценочных средств	4
1.2	Требования к результатам освоения дисциплины	4
2	Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке	5
2.1	Показатели оценки результатов обучения	5
3	Фонд оценочных средств	5
3.1	Текущий контроль успеваемости	5
3.2	Практические работы (демонстрационный вариант)	10

1 Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Область применения комплекта оценочных средств

Фонд оценочных средств разработан в соответствии с требованиями ФГОС специальности СПО 43.02.14 Гостиничное дело, учебным планом, рабочей программой учебной дисциплины ОП.13 Сервисная деятельность.

Фонд оценочных средств предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям основной образовательной программы среднего профессионального образования 43.02.14 Гостиничное дело. ФОС включает в себя контрольно-оценочные материалы, которые позволяют оценить умения, знания и освоенные компетенции.

Дисциплина, в соответствии с учебным планом, изучается на втором курсе в третьем семестре. Изучение дисциплины завершается письменным опросом.

1.2 Требования к результатам освоения дисциплины

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины.

Рабочей программой дисциплины ОП.10 «Сервисная деятельность» предусмотрено формирование следующих компетенций:

ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
ПК 1.1	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 5.2	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

2 Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

2.1 Показатели оценки результатов обучения

Основные показатели и критерии оценки результата сформированности компетенций и результатов обученности представлены в таблице

Результаты освоения	Основные показатели результата	Критерии оценки результата	Тип задания. № задания	Форма аттестации (в соответствии с учебным планом
ОК - 2	владение способами самоорганизации процесса постановки цели, выбора и применения методов при решении профессиональных задач	рационально планировать и организовывать деятельность своей будущей профессии. выбирать и применять методы и способы профессиональных задач		Другие формы (письменный опрос)

ОК 9	использование основных информационных ресурсов, взаимосвязь между использованием современных средств телекоммуникации и эффективностью работы предприятия.	использовать основное программное обеспечение. применять способы работы с информационными технологиями		
	способность использования технологических процессов при учете заказов гостей	владение основными приемами учета заказов гостей гостиничного комплекса		
31-35	знание истории сервисной деятельности; содержание и характер сервисной деятельности структуру сервисной деятельности; владение методами развития сервисной деятельности	знать историю сервисной деятельности; содержание и характер сервисной деятельности структуру сервисной деятельности; владение методами развития сервисной деятельности		
У1-У5	умение представлять место сервиса в жизнедеятельности человека; формирование взаимоотношений между специалистом по сервису и туризму и клиентом в процессе осуществления сервисной деятельности; умение организовывать обслуживание в соответствии с теориями обслуживания; выполнение обслуживания гостей с учетом национальных, региональные, этнических, демографических и природно -климатических особенностей; определение ценности ориентиров сервисной деятельности в современной России	представлять место сервиса в жизнедеятельности человека формировать взаимоотношения между специалистом по сервису и туризму и клиентом в процессе осуществления сервисной деятельности организовывать обслуживание в соответствии с теориями обслуживания выполнять обслуживание гостей с учетом национальных, региональные, этнических, демографических и природно - климатических особенностей Определять ценностные ориентиры сервисной деятельности в современной России		

3 Фонд оценочных средств

3.1 Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль проводится с целью установления соответствия достижений, обучающихся требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций, обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации

самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль успеваемости осуществляется в ходе повседневной учебной работы по дисциплине.

Перечень оценочных средств

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Тест	Форма контроля, направленная на проверку уровня освоения контролируемого теоретического материала по дидактическим единицам дисциплины (терминологический аппарат, основные методы, информационные технологии, приемы, документы)	Тестовые задания по темам дисциплины
2	Письменный, устный опрос	Средство для проверки умений применять полученные знания по освоенной теме дисциплины. Рекомендуются для оценки знаний, умений и владений обучающихся	Контрольные задания по темам дисциплины
3	Вопросы для обсуждения (собеседования) на занятиях	Вопросы для обсуждения, необходимые для контроля усвоения теоретических знаний. Используется при проведении фронтального опроса по темам дисциплины.	Перечень вопросов для обсуждения по темам дисциплины
4	Практические работы (Разбор конкретной ситуации)	Средство проверки знаний, умений и приобретения практического опыта. Задание, в котором обучающемуся предлагается решить практические задачи. Рекомендуются для оценки знаний, умений и практического опыта.	Комплекты практических заданий

3.1.1 Письменный опрос

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Основные понятия сервисной деятельности.
3. Виды сервисной деятельности.
4. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
5. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах.

- 6 Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.
- 7 Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.
- 8 Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
- 9 Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
- 10 Требования к персоналу «контактной зоны».
- 11 Значение сервисной деятельности в условиях современной России.
- 12 Влияние сервиса на развитие социальной мобильности.
- 13 Теория организации обслуживания.
- 14 Предприятия сервиса на рынке услуг.

Текущий контроль

- 1 Услуга как основной элемент сервисной деятельности.
- 2 Классификация услуг.
- 3 Типы услуг и сферы применения.
- 4 Жизненный цикл услуги.
- 5 Качество услуги в сервисной деятельности.
- 6 Услуга как специфический продукт сервисной деятельности.
- 7 Категории предприятий, оказывающих услуги населению.

Критерии оценивания:

Оценка 5 «отлично»	обучающийся показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине; ответ полный доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности
Оценка 4 «хорошо»	обучающийся показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал, допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа.
Оценка 3 «удовлетворительно»	обучающийся понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа; ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен.
Оценка 2 «неудовлетворительно»	обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, неточности в содержании рассказываемого материала, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

Урегулирование конфликтных ситуаций в сфере сервиса

3.1.2 Практические работы (демонстрационный вариант)

Практическая работа № 2 Урегулирование конфликтных ситуаций в сфере сервиса

Цель занятия: иметь практический опыт урегулирования конфликтных ситуаций.

Формируемые компетенции: ОК 09, ОК 10

Порядок проведения работы:

- 1 Изучить теоретический материал.
- 2 В журнале практических работ опишите :
 - причины возникновения конфликтов;
 - виды конфликтов;

- характер причин.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятию «конфликт».
2. Назовите виды конфликтов
3. Назовите причины возникновения конфликтов

Теоретический материал

Взаимоотношения специалиста в процессе осуществления сервисной деятельности

Конфликт — это взаимодействие людей, имеющих несовместимые цели или способы достижения этих целей. В переводе с латинского «конфликт» означает «противоречие». Конфликт характеризуется тем, что в нем люди противодействуют друг другу.

Конфликт — это противоречие, возникающее между людьми в решении тех или иных вопросов. Конечно, к конфликту приводит далеко не каждое противоречие. Так, заказчица и приемщица могут расходиться между собой в оценке тех или иных направлений моды, иметь разные эстетические вкусы, но, тем не менее, заказ будет сделан. Конфликт вызывается только такими противоречиями, которые глубоко затрагивают потребности клиентов, их человеческое достоинство, престиж и т. д.

Обычно конфликт между людьми не возникает произвольно. Для конфликтов между работниками сервиса и клиентами характерны следующие причины:

- производственные: необеспеченность материалами, запасными частями, оборудованием;
 - а) неудобный режим работы предприятий;
 - б) малый ассортимент услуг;
 - в) длительное время ожидания обслуживания;
 - г) низкое качество изготавливаемых изделий (услуг);
 - д) несвоевременность выполнения заказов;
- личные, среди которых особо можно выделить взаимные претензии между работником и клиентом.

К примеру, клиент неправильно понял приемщика и обиделся. В ответ он произносит фразу, содержащую бестактность в адрес работника. Приемщик, болезненно прореагировав на нее, отвечает неприкрытой грубостью, считая, что в противном случае потеряет уважение в глазах присутствующих. Поэтому «обиженный» приемщик и «восстанавливает» свое достоинство за счет ответного унижения клиента. Теперь уже оскорбленным становится клиент, который также не остается в долгу. И напряжение ситуации разрастается, как снежная лавина

- психологическая непереносимость (несовместимость) — она вызывается предубежденным отношением к личностным особенностям другого человека. Суть такого предвзятого отношения состоит в огульном приписывании определенных недостатков всем представителям той или иной профессии, того или иного возраста и т. д. Так, грубый посетитель и малокультурный работник контактной зоны относятся друг к другу с позиции «все они такие».

Виды конфликтов. По направленности выделяют односторонний (претензии к работнику предъявляет клиент либо наоборот) и двусторонний (претензии одновременно предъявляют друг другу работник и клиент).

По содержанию конфликты бывают:

- истинные, при которых имеет место взаимное ущемление интересов сторон. К примеру, покупатель (заказчик) обиделся на грубость продавца (приемщика) и делает об этом запись в Книгу жалоб;

- происходящие при взаимной ошибке, по недоразумению; такие ситуации нередко встречаются при денежных расчетах.

- по длительности: кратковременные (от несколько минут до несколько часов); длительные (несколько часов до несколько суток); затяжные (пока не найдется конструктивное решение).

По проявлению:

- скрытые (видимых проявлений конфликта недостаточно для того, чтобы судить о его наличии и особенностях); частично скрытые (видимые проявления конфликта не позволяют адекватно судить о его причинах, глубине, действиях участников);

По конфликтогенам:

- конфликты интересов, целей, ценностей, конфликты подходов

По причине возникновения:

- естественные (возникшие без целенаправленного воздействия);

- преднамеренные (ставшие следствием целенаправленного воздействия).

По характеру причин:

- объективные (порождены объективными причинами, разрешаются чаще всего конструктивно);

- субъективные (порождены объективными, личностными причинами и как правило, разрешаются деструктивно)

По организационной структуре:

- вертикальные (начальник-подчиненный);

- горизонтальные (без иерархических отношений);

- смешанные.

По уровню очевидности:

- скрытые; маскируемые, явные.

По открытости:

- открытый конфликт – разногласия относятся к производственной сфере и выражают различные пути, ведущие к одной цели. Открытый конфликт чаще всего разворачивается на деловой основе и относительно безобиден.

- скрытый конфликт основан на человеческих взаимоотношениях и является наиболее опасным, так как может осложнить отношения в коллективе.

По сферам проявления:

- экономические конфликты;

- идеологические конфликты;

- социально-бытовые конфликты;

- семейно-бытовые конфликты

По степени длительности и напряженности:

- бурные быстротекущие конфликты (возникают на основе индивидуальных психологических особенностей личности, отличаются агрессивностью и крайней враждебностью конфликтующих сторон);

- острые длительные конфликты (возникают при наличии глубоких противоречий);

- слабовыраженные вялотекущие конфликты (связаны с не острыми противоречиями или пассивностью одной из сторон)

По предмету:

- реалистичные (предметные) конфликты (имеют четкий предмет)

- нереалистичные (беспредметные) конфликты (не имеют предмета или имеют предмет, который является жизненно важным для одного или обоих субъектов конфликта).

По сторонам конфликта:

- внутриличностные (его носителями является отдельная личность. Содержание этого конфликта выражается в острых негативных переживаниях личности. Причина переживаний-противоречие стремления, мотивы, интересы, ценности личности т.е. внутриличностный конфликт – это проблема между реальными и желаемым состояниями человека, между действительностью и возможностью.

- межличностные (это столкновение между людьми в процессе их взаимодействия. Например: противоречие между начальником и подчиненным по поводу размера зарплаты; противоборства между пассажирами в общественном транспорте. Причины конфликтов могут быть самыми разными. Для возникновения межличностного конфликта необходимо одновременное наличие 3-х условий: противоречия в межличностном взаимодействии,

противодействия оппонентов, переживания ими выраженных негативных эмоций по отношению друг к другу.

- между индивидом и группой – очень похож на межличностный. Но в том же время потенциальная возможность конфликта здесь высокая, т.к. группа организована определенным образом, имеет формального или неформального лидера, имеет структуру.

- внутригрупповой конфликт – это конфликт между микрогруппами в коллективе, или личностью и микрогруппой, или личностью всем коллективом. Причина конфликта – противоположность целей сторон, сохранение или усиление своего социально-группового статуса, групповое доминирование, личная неприязнь друг друга, престиж, авторитет и др.

- межгрупповой конфликт – это столкновение интересов разных групп. Причины конфликта: экономические, политические, религиозные, классовые, этнические и др.

3.2 Промежуточная аттестация

Учебным планом 43.02.14 Гостиничное дело предусмотрена форма промежуточной аттестации по дисциплине «Сервисная деятельность» в третьем семестре – письменный опрос.

Письменный опрос проводится за счет времени отведенного на изучение дисциплины.

Контроль знаний проводится на последнем учебном занятии по данной дисциплине, одновременно для всей учебной группы.

В результате аттестации по дисциплине осуществляется комплексная проверка умений и знаний, динамику формирования общих и профессиональных компетенций, а также личностных результатов.

Тесты для промежуточного контроля (демонстрационный вариант):

К каждому заданию дано несколько ответов, из которых два верных. В бланке ответов под номером задания поставьте крестик (X) в клеточке, номер выбранного Вами ответа

1. Современный мир создает в первую очередь:
 - а) необходимые потребительские товары;
 - б) калорийные продукты питания;
 - в) дорогостоящие виды развлечений;
 - г) сервисные услуги.
2. Для успешной деятельности фирме, реализующей сервисные услуги, необходимо:
 - а) создать устойчивое финансовое положение;
 - б) разработать продуктивную концепцию имиджа фирмы;
 - в) сформировать основы корпоративной идеологии.
3. Толерантное поведение поставщиков сервисных услуг способствует созданию:
 - а) дополнительной финансовой прибыли фирмы;
 - б) появлению большого числа постоянных клиентов;
 - в) расширению сферы предоставления сервисных услуг.
4. Надобность, нужда любого человека в чем-нибудь, требующая удовлетворения это –
 - а) потребность;
 - б) деятельность;
 - в) обслуживание;
 - г) напряжение.
5. Что относится к первичным потребностям –
 - а) потребности в сохранении безопасной среды обитания;
 - б) потребность в еде, питье;
 - в) потребность в отдыхе;

- г) все выше перечисленное.
6. Наука, изучающая потребности человека
- а) экономика;
 - б) сервисная деятельность;
 - в) маркетинг;
 - г) биология.
7. Какими качествами должен обладать агент сервисной деятельности:
- а) толерантность;
 - б) импульсивность;
 - в) агрессивность;
 - г) эгоизм.
8. Что относится к ценностно-ориентационной сфере деятельности:
- а) медицинские услуги;
 - б) образовательные услуги;
 - в) услуги связи;
 - г) услуги имиджмейкеров
9. К какому виду сервисной деятельности относят организацию выставок, конференций, переговоров?
- а) познавательный;
 - б) коммуникативный;
 - в) ценностно-ориентационный;
 - г) материально-преобразовательный.
10. О какой из перечисленных ниже характеристик услуги идет речь:
«будь то человек или машина, тогда как товар в материальном виде существует независимо от присутствия или отсутствия его источника»?
- а) неосязаемость услуги
 - б) непостоянство качества услуги
 - в) неотделимость услуги от своего источника
 - г) несохраняемость услуги.
11. По функциональному назначению услуги, оказываемые населению, подразделяются на:
- а) материальные и социально-культурные;
 - б) материальные и нематериальные;
 - в) общественные и социально-культурные;
 - г) производственные и материальные.
12. Общая сфера окружающая клиентов на предприятии сервиса называется:
- а) сфера сервиса;
 - б) контактная зона;
 - в) креативность;
 - г) диагностика.
13. Какие факторы включает контактная зона:
- а) профессиональные;
 - б) физические;
 - в) психологические;
 - г) все ответы верны.
14. Из каких фаз состоит цикл жизни услуг:

- а) создание, разработка и планирование услуги;
- б) внедрение услуги на рынок;
- в) рост объемов реализации услуг обеспечивает преодоление предприятием так называемой точки безубыточности;
- г) зрелость;
- д) спад, сокращение объемов реализации услуг.

15. Какие недопустимые нормы поведения и личностные качества, несовместимые с профессиональной этикой обслуживания:

- а) хорошие манеры;
- б) грубость, воровство, эгоизм;
- в) внимательность, вежливость;
- г) терпение, радушие.

16. Какие три ключевых понятия используют при определении сервиса?

- а) опрос, профессионализм, качество;
- б) услуга, спрос, специалист;
- в) деятельность, потребность и услуга.

17. Сервис – это:

- а) особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
- б) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
- в) предпродажное и гарантийное обслуживание.

18. Услугой является:

- а) достижение науки и техники;
- б) экономическая деятельность, непосредственно удовлетворяющая личные потребности членов общества, домашних хозяйств, потребности разного рода предприятий, объединений, организаций, общественные потребности или потребности общества в целом, не воплощенные в материально-вещественной форме;
- в) материальное производство.

19. Потребителями сервиса являются:

- а) работники предприятий и фирм;
- б) агенты, производители;
- в) покупатели, клиенты, заказчики, пользователи.

20. Общественные потребности – это

- а) потребности определенного социального класса;
- б) потребности, свойственные большим группам людей, населению страны в целом;
- в) потребности, неповторимые по сочетанию и вариативности комбинации потребительских запросов, свойственных конкретным людям, значительную часть которых индивид реализует самостоятельно или через обращение к сфере услуг.

21. Индивидуальные потребности – это:

- а) потребности определенного социального класса;
- б) потребности, свойственные большим группам людей, населению страны в целом;
- в) потребности, неповторимые по сочетанию и вариативности комбинации потребительских запросов, свойственных конкретным людям, значительную часть которых индивид реализует самостоятельно или через обращение к сфере услуг.

22. Для плодотворного функционирования «контактной зоны» у агента необходимо наличие:

- а) профессиональной этики;

- б) толерантности;
- в) инновационности;
- г) лицензии.

23. Реальный гуманизм проявляется:

- а) в изобилии товаров;
- б) в рыночных отношениях;
- в) в заботе об отдельно взятом индивиде.

Критерии оценки:

Оценка 5 «отлично»	обучающийся показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине; ответ полный доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности
Оценка 4 «хорошо»	обучающийся показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал, допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа.
Оценка 3 «удовлетворительно»	обучающийся понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа; ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен.
Оценка 2 «неудовлетворительно»	обучающийся имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, неточности в содержании рассказываемого материала, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.