

Министерство образования и науки Алтайского края
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
(повышение квалификации)**

«Организация сервисной деятельности»

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

 Л.В. Иванютина

«18» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»



 В.Ф. Косинова

«18» марта 2021 г.

Рассмотрена на заседании

ПЦК (кафедры) туризма и гостеприимства

 О.А. Сикорская

«18» марта 2021 г.

Руководитель Программы: Поздеева Татьяна Николаевна, преподаватель

Составители Программы: Поздеева Татьяна Николаевна, преподаватель

СОДЕРЖАНИЕ

1 Общая характеристика программы.....	4
2 Содержание программы.....	9
3 Оценка результатов освоения программы	15
4 Организационно-педагогические условия реализации программы....	21
5 Оценочные материалы.....	22

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1 Пояснительная записка

Настоящая программа представляет собой совокупность требований, обязательных при реализации программы дополнительного профессионального образования «Управление персоналом в сфере гостиничной индустрии».

Программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552; профессионального стандарта Портье, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 659н.

Программа разработана в соответствии с:

-Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Программа включает пояснительную записку, основные требования к результатам освоения содержания программы, учебный план, календарный учебный график, содержание разделов программ с кратким описанием тематики, оценку результатов освоения программы, условия реализации программы, формы аттестации и оценочные материалы для обучающихся.

1.2 Цель реализации программы

Совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности специалиста по гостиничному делу в организации сервисной деятельности и удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном и эстетическом совершенствовании.

1.3 Планируемые результаты обучения

Характеристика профессиональной деятельности обучающихся

Область профессиональной деятельности обучающихся:

- Оказание качественных услуг по приему и размещению гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения.

Требования к результатам освоения дополнительной профессиональной программы

Специалист по гостеприимству должен обладать общими компетенциями, включающими в себя способность:

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.

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

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ОК 11. Планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере.

Специалист по гостеприимству должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения:

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.

ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.

ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.

ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций

Программа направлена на формирование и развитие *трудовых функций специалиста по гостеприимству*:

Встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения

A\01.1-Оказание помощи гостям при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения

A/02.1-Информирование гостей об услугах гостиничного комплекса при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения

которая предусматривает *трудовые действия*:

Оказание помощи гостям при выходе из автомобиля при заселении, проживании и выезде из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Приветствие гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Открытие и закрытие входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения перед его гостями

Сопровождение гостей к месту парковки автотранспортных средств на территории гостиничного комплекса или иного средства размещения

Проверка чистоты и исправности работы входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Наблюдение за сохранностью багажа при заселении и выезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Информирование гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения о службах или услугах средства размещения

Информирование гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.

Необходимые умения

Применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Соблюдать стандарты чистоты на рабочем месте

Оберегать имущество гостиничного комплекса или иного средства размещения от хищений и/или ущерба

Необходимые знания Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения

Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Требования охраны труда

Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей Применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Отвечать на вопросы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения

Точно и корректно представлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, о городе (населенном пункте), в котором он расположен

Необходимые знания

Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения

Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения

Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Требования охраны труда

Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены

Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей

1.4 Категория слушателей и требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы допускаются лица, получающие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование, лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование.

1.5 Форма обучения

Очная форма обучения.

1.6 Трудоемкость программы

Максимальная учебная нагрузка – 28 часов;
самостоятельное обучение – 4 часа;
обязательная аудиторная работа – 24 часа.

1.7 Выдаваемый документ

Лица, успешно освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают удостоверение о повышении квалификации.

2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1 Сущностный характер сервисной деятельности	9	2	7	6		1	
Промежуточная аттестация	1		1	1		1	ДЗ ¹
Раздел 2 Культура сервиса	17	2	15	7		10	
Итоговая аттестация	1		1			1	ДЗ ¹
Итого:	28	4	24	13	-	11	

¹Дифференцированный зачет.

2.1 Учебно-тематический план

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
Лекции	Лабораторные работы			Практические занятия, семинары			
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1 Сущностный характер сервисной деятельности	9	2	7	6		1	
Тема 1.1 Сущность услуги как специфического продукта	2		2	2			опрос
Тема 1.2 Сервисная деятельность как составная часть экономики	4	2	2	2			опрос
Тема 1.3 Качество услуг	3		3	2			опрос
Промежуточная аттестация	1		1	1		1	ДЗ ¹
Раздел 2 Культура сервиса	17	2	15	7		10	
Тема 2.1 Этическая культура. Психологическая культура	10	2	8	4		4	ПЗ ²
Тема 2.2 Правовая культура	6		6	2		4	ПЗ ²
Тема 2.3 Современный сервис.	2		2	1		1	ПЗ ²
Итоговая аттестация				1		1	ДЗ ¹

Итого:	28	4	24	13	-	11	
---------------	-----------	----------	-----------	-----------	----------	-----------	--

1 Дифференцированный зачет.

2 Практическое занятие.

2.3 Календарный учебный график

Период обучения ¹	Наименование раздела, темы
Первый день	Раздел 1 Сущностный характер сервисной деятельности
	Тема 1.1 1 Сущность услуги как специфического продукта
Второй день	Тема 1.2 Сервисная деятельность как составная часть экономики
Третий день	Тема 1.3 Качество услуг Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет
Четвертый день	Раздел 2 Культура сервиса
	Тема 2.1 Этическая культура. Психологическая культура
Пятый день	Тема 2.1 Этическая культура. Психологическая культура
Шестой день	Тема 2.2 Правовая культура
Седьмой день	Тема 2.2 Правовая культура
Восьмой день	Тема 2.3 Современный сервис. Итоговая аттестация в форме дифференцированного зачета

¹Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение.

2.4 Рабочая программа раздела 1 Сущностный характер сервисной деятельности

Цель: обеспечить получение глубоких знаний обучающихся в области организации сервисной деятельности с учетом действующего Законодательства РФ.

Задачи:

- владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
- анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы;
- осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы обучающиеся должны:

Знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;

- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- виды сервисной деятельности;
- законодательные акты в сфере бытового обслуживания;
- правила обслуживания населения.

уметь:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;
- использовать различные средства делового общения;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.

Структура и содержание рабочей программы

Общая трудоемкость программы составляет 9 часов, из них внеаудиторная самостоятельная работа - 2 часа, практические занятия – 1 час.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары		
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1 Сущностный характер сервисной деятельности	9	2	7	6		1	
Тема 1.1 Сущность услуги как специфического продукта	2		2	2			Опрос, тест
Тема 1.2 Сервисная деятельность как составная часть экономики	4	2	2	2			Опрос, тест
Тема 1.3 Качество услуг	3		3	1		1	ПЗ ²
Промежуточная аттестация	1		1	1			ДЗ ¹
Итого:	9	2	7	6		1	

1 Дифференцированный зачет.

2 Практическое занятие.

Тема 1.1 Сущность услуги как специфического продукта

Виды сервисной деятельности. Сервис как деятельность. Сервис как потребность. Сервис как услуга. Сущность сервисной деятельности. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека. услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги и сервис-

ная деятельность в обществе современного типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах.

Тема 1.2 Сервисная деятельность как составная часть экономики

Виды сервисной деятельности. Сервис как деятельность. Сервис как потребность. Сервис как услуга. Объективные факторы развития услуг в России. Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса. Вопросы истории развития сервиса в России. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в России. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.

Самостоятельная работа обучающихся

Понятие «Услуга» в разных источниках информации.

Тема 1.3 Качество услуг

Экономическая сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Сервисная деятельность в условиях жизнедеятельности людей. Классификации услуг в практике разных стран. Российская модель классификации услуг Жизненный цикл услуги. Ценность услуги.

Качество услуг и обслуживания. Управление качеством услуг. Стандарты качества и нормы безопасности комплексного гостиничного обслуживания.

Практическое занятие №1

Изучение рынка услуг в заданном районе.

Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.

2.4 Рабочая программа раздела 2 Культура сервиса

Цель: обеспечить получение глубоких знаний обучающихся в области культуры сервиса с учетом действующего Законодательства РФ.

Задачи:

- владеть культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;
- анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы;
- осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы обучающиеся должны:

Знать:

- виды сервисной деятельности;

- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности;
- организацию обслуживания потребителей услуг;
- способы и формы оказания услуг;
- критерии и составляющие качества услуг;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- культуру обслуживания потребителей;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания
- законодательные акты в сфере бытового обслуживания; правила обслуживания населения.

уметь:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;
- использовать различные средства делового общения;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.

Структура и содержание рабочей программы

Общая трудоемкость программы составляет 9 часов, из них внеаудиторная самостоятельная работа - 2 часа, практические занятия – 1 час.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
			Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары		
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 2 Культура сервиса	17	2	15	7		10	
Тема 2.1 Этическая культура. Психологическая культура	10	2	8	4		4	ПЗ ²
Тема 2.2 Правовая культура	6		6	2		4	ПЗ ²
Тема 2.3 Современный сервис.	2		2	1		1	ПЗ ²
Итоговая аттестация				1		1	ДЗ ¹
Итого:	18	2	15	7		11	

1 Дифференцированный зачет.

2 Практическое занятие.

Тема 2.1 Этическая культура. Психологическая культура

Основные понятия. Место этики в сервисной деятельности. Профессиональная этика. Нормы и правила профессионального поведения и этикета, этика взаи-

моотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями. Психологические особенности делового общения в сфере обслуживания.

Практическое занятие №2, № 3

Разработать «Кодекс профессиональной этики».

Решение ситуационных задач

Самостоятельная работа обучающихся

Пословицы, поговорки, афоризмы на тему этики.

Этическая дилемма.

Тема 2.2 Правовая культура

Нормативно правовые документы. Информация для потребителей. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса Процесс обслуживания потребителя «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности. Сущность сервисной технологии и форм обслуживания.

Практическое занятие №4, 5

Изучение Закона о защите прав потребителей

Решение ситуационных задач.

Тема 2.3 Современный сервис

Изменение роли сервисной деятельности в современном обществе. Современный сервис. Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности. Специфика гостиничной услуги Гостиничный продукт как комплекс услуг. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы. Профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу. Стандарты обслуживания в средствах размещения. Этапы классификации гостиниц и других средств размещения.

Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

3. ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

3.1. Формы аттестации

Текущий контроль знаний, обучающихся проводится преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, на протяжении всего обучения по программе. Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой обучающихся и проверку качества знаний, умений и навыков, которыми они овладели на определенном этапе обучения посредством выполнения упражнений на практических занятиях и в иных формах, установленных преподавателем.

Промежуточная аттестация - оценка качества усвоения обучающимися содержания тем непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме дифференцированного зачета посредством тестирования или в иных формах, в соответствии с учебным планом.

Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы, проводится в форме дифференцированного зачета.

Для проведения текущей, промежуточной и итоговой аттестации программы разработаны оценочные материалы. Оценочные материалы для дифференцированного зачета соответствуют целям и задачам программы подготовки специалиста, учебному плану и обеспечивают оценку качества общепрофессиональных и профессиональных компетенций, приобретаемых обучающимся.

3.2. Оценка результатов освоения программы

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Предмет оценивания (компетенции)	Объект оценивания (навыки)	Показатель оценки(знания, умения)	Методы
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения: ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресур-	знать: Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения Правила обслуживания	Тестирование, Наблюдение фронтальный опрос,

<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 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 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоро-</p>	<p>сах и персонале.</p> <p>ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p> <p>2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.</p> <p>ПК 2.1. Планировать потребности службы питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 2.2. Организовывать деятельность работников службы питания в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 2.3. Контролировать текущую деятельность работников службы питания для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p> <p>3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.</p> <p>ПК 3.1. Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 3.2. Организовывать деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 3.3. Контролировать текущую деятельность работников службы обслуживания и эксплуатации но-</p>	<p>ния в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p> <p>уметь</p> <p>Применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Соблюдать стандарты чистоты на рабочем месте</p> <p>Оберегать имущество гостиничного комплекса или иного средства размещения от хищений и/или ущерба</p> <p>Необходимые знания</p> <p>Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Требования охраны труда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p> <p>Правила антитерро-</p>	<p>проверка выполненных заданий по самостоятельному изучению,</p> <p>решение ситуационных задач,</p> <p>экспертная оценка выполнения практического занятия, заданий по самостоятельной работе</p>
---	--	---	---

<p>вья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.</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>	<p>мерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p> <p>4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.</p> <p>ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p> <p>ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.</p>	<p>ристической безопасности и безопасности гостей</p> <p>Применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Отвечать на вопросы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p> <p>Точно и корректно представлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, о городе (населенном пункте), в котором он расположен</p>	
--	---	---	--

3.3 Критерии оценки качества освоения программы

Оценка качества освоения программы осуществляется преподавателем в процессе оценки тестов, практических занятий, лабораторных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Критерии оценки для теста:

Оценка	Критерии
«Отлично»	85 – 100 % правильных ответов
«Хорошо»	70 – 84 % правильных ответов
«Удовлетворительно»	55 – 69 % правильных ответов
«Неудовлетворительно»	< 55 % правильных ответов

Критерии оценки устного опроса

«Отлично» ставится, если дан полный, развёрнутый ответ на поставленный вопрос; показана совокупность осознанных знаний об объекте изучения, доказательно раскрыты основные положения (свободно оперирует понятиями, терминами и др.); в ответе отслеживается чёткая структура, выстроенная в логической последовательности; ответ изложен техническим,

грамотным языком; на возникшие вопросы преподавателя студент давал чёткие, конкретные ответы, показывая умение выделять существенные и несущественные моменты материала;

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

«Удовлетворительно» ставится, если дан не полный ответ на поставленный вопрос, логика и последовательность изложения ответа на вопросы билета имеют некоторые нарушения, допущены несущественные ошибки в изложении теоретического материала и употреблении терминов, в ответе не присутствуют доказательные доводы, сформированность умений показана слабо, речь неграмотная.

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

Критерии оценки качества выполнения практического задания:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил материал, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с практическими задачами и вопросами, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме;

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, правильно применяет теоретические знания при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы;

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно, допущены ошибки, которые оказали существенное влияние на итоговые показатели.

Критерии оценки качества выполнения дифференцированного зачета.

Оценка «отлично» ставится обучающемуся, который демонстрирует высокий уровень усвоения материала, предусмотренного программой; демонстрирует уровень знаний и умений, позволяющих решать типовые ситуационные задачи; владеет научной терминологией согласно темам; обоснованно, четко, полно излагает ответ; отвечает на дополнительные вопросы; обладает достаточно высоким уровнем информационно - коммуникативной культуры; при ответе на вопросы по зачетной теме не допускают ошибок и неточностей в изложении материала.

Оценка «хорошо» ставится обучающему, который показывает прочные знания материала, предусмотренного программой; допускает неточности в обоснованности ответа при решении типовых ситуационных задач; владеет научной терминологией согласно темам; отвечает на дополнительные вопросы; при ответе на вопросы по зачетной теме допускает неточности в изложении материала.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся, который показывает знания только основного программного материала; в научной терминологии согласно темам допускает ошибки; допускает ошибки в обоснованности ответа при решении ситуационных задач; при ответе на дополнительные вопросы допускает неточности.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, который: показывает фрагментарные знания основного программного материала; не владеет всей научной терминологией; демонстрирует обрывочные знания теории и практики по материалу; не могут решить знакомую проблемную ситуацию даже при помощи преподавателя.

Критерии оценки качества выполнения самостоятельных работ:

«Отлично» - обучающиеся работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для создания презентаций и докладов материалы из литератур-

ных источников и интернет ресурсов, используют практические умения и навыки в области компьютерных технологий. Работа оформляется в соответствии с установленными правилами.

«Хорошо» - используют рекомендованные преподавателем литературные источники и интернет ресурсы. Могут быть незначительные недочеты в содержании и оформлении работы.

«Удовлетворительно» - самостоятельная работа корректируется при помощи преподавателя.

«Неудовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающиеся не заинтересованы в выполнении задания, предусмотренного учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Задание для дифференцированного зачета см. Приложение А.

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1 Материально-технические условия

Наименование специализированных учебных помещений	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Мастерская «Администрирование отеля»	Лекция	Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, мультимедиапроектор
	Практические занятия	Тележка горничной, уборочные материалы, набор принадлежностей индивидуального пользования, набор рекламных материалов; кресло для гостиной, стол журнальный, торшер напольный, часы настенные, детектор денежных купюр, микрофонная радиосистема с микрофонами, акустическая система, микшерный пульт, ЖК панель, многофункциональное устройство, стойка администратора, запираемый шкафчик. Оборудование мастерской «Администрирование отеля» соответствует КОДам 1.1-1.2 инфраструктурного листа компетенции «Администрирование отеля» движения «Молодые профессионалы»
	Итоговая аттестация	Офисные столы, офисные стулья по количеству экзаменуемых, квитанция, шариковая ручка.

		Тележка горничной, уборочные материалы, набор принадлежностей индивидуального пользования, набор рекламных материалов.
--	--	--

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основные источники:

1. Джон Р. Уокер. Введение в гостеприимство: учеб. пособие для студентов вузов. Обучающихся по специальностям 0103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Джон Р. Уокер; пер. с англ. [В.Н. Егорова]. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 735 с. – (Серия «Зарубежный учебник»).

Дополнительные источники:

2 Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учебник для студ. учреждений высш. образования / Н.Ю. Арбузова. – 4-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 224 с.

Интернет-ресурсы:

3 <http://rha.ru/> – Российская Гостиничная Ассоциация (РГА).
 4 <http://www.altaiwelcome.ru/> – Алтайская региональная ассоциация «Алтайское гостеприимство».

4.3 Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляется преподавателями ПЦК (кафедры) туризма КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства», имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 1 года.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

1. УСТНЫЙ ОПРОС

Раздел 1. Сущность и развитие сервисной деятельности

Тема 1.1. Возникновение и развитие сервисной деятельности в России **Вопросы для обсуждения**

1. Какие два основных подхода используются для периодизации развития человеческого общества?
2. В чем заключаются сущность формационного подхода и его ограниченность?
3. В чем проявляется преимущество цивилизационного подхода?
4. Поясните идеи Д. Белла о формировании постиндустриального общества.
5. Каковы особенности развития сферы услуг в России?
6. Какие этапы можно выделить в сфере развития бытовых услуг в России?

Тема 1.2. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе XX и XXI века

Вопросы для обсуждения

1. Что входит в понятие «сфера услуг»?
2. Дайте определения понятиям «услуга» и «сервис».
3. Поясните понятия «обслуживание» и «услуга».
4. Перечислите функции сферы услуг.
5. Определите роль сферы услуг в общественном разделении труда.
6. Классификации сферы услуг в соответствии с функциональной направленностью.
7. Классификация сервисных процессов с процессной (операционной) точки зрения.
8. Общероссийские классификаторы услуг населению. Отраслевая классификация услуг.
9. Какова структура кодового обозначения объекта классификации по Общероссийскому классификатору услуг населению ОК 002-93 (ОКУН)?

Раздел 2. Организация сервисной деятельности.

Тема 2. 1. Сервисная деятельность и ее организация

Вопросы для обсуждения

1. Чем обусловлено возрастающее значение сервисного обслуживания покупателей?
2. Назовите основные задачи системы сервиса?
3. Дайте характеристику видам сервиса по времени его выполнения.

4. Какова роль технического обслуживания в поддержании оборудования в работоспособном состоянии?
5. Дайте характеристику фирменному сервису.
6. Каковы основные принципы гарантийного обслуживания?

Тема 2.2. Маркетинг в сфере деятельности

Вопросы для обсуждения

1. Объясните, какие типы услуг помогут потребителю удовлетворить каждый уровень потребностей в иерархии потребностей по Маслоу.
2. Объясните, как внешние и внутренние факторы влияют на появление наших потребностей в услугах.
3. Перечислите основные источники информации, используемые потенциальным клиентом для принятия решения о покупке. На ваш взгляд, какой из них является наиболее эффективным?
4. Существует мнение, что, принимая решение, клиент не следует какой-либо схеме, а делает свой выбор в большей или меньшей степени случайно. Какова ваша позиция по этому вопросу? Ответ обоснуйте.
5. Одни клиенты останавливаются в различных гостинцах, другие – предпочитают отели одной той же гостиничной сети, некоторые – только влюбившихся гостиницах. Как вы можете объяснить эти ситуации?
6. Почему потребители оценивают услуги иначе, чем товары?
7. В особенности поведения потребителей деловых услуг?
8. Назовите основные психологические факторы, субъективно обуславливающие единоличное принятие решения деловых физических лиц и институциональных структур.

Тема 2.3. Качество услуг.

1. Вопросы для обсуждения

1. Определите свойства услуги как товара.
2. Назовите три уровня товара (согласно Ф. Котлеру) и место сервисной деятельности в создании «подкрепления» товару.
3. Назовите основные характеристики услуг.
4. Какими средствами архитектор может повысить осязаемость своей услуги?
5. В чем причина непостоянства качества услуг или гетерогенность услуг?
6. О какой характеристике услуг идет речь в следующем примере? Служащий банка способен обслужить 20 клиентов в час. В период с 10 до 11 часов нет клиентов, в следующий час к нему собралась очередь в 40 человек.
7. В чем отличие услуг от материального продукта? Что в них общего?
 1. В чем заключаются основные сложности определения качества услуг?
 2. Концепция воспринятого или объективного качества лежит в основе определения качества услуг?
 3. Поясните концепцию воспринятого качества К. Гронруза.

4. Перечислите детерминанты качества услуг.
5. Какие компоненты определенной услуги в сфере гостиничной деятельности включают техническое, функциональное качество и социальное качество?
6. Какие компоненты определенной услуги в автосервисе включают техническое, функциональное качество и социальное качество?
7. Каким образом модель качества услуг, основанная на разрыве, используется для определения качества услуг? Объясните причину возникновения разрывов в модели.
8. Каков механизм оценки продукта потребителем?
9. С какой целью организации внедряют сервисные гарантии?
10. Назовите основные способы повышения труда в сфере услуг.
 1. Назовите объекты стандартизации.
 2. Назовите и охарактеризуйте номенклатуру основных групп показателей качества по характеризующим свойствам услуг.
 3. Назовите особенности требований к показателям качества услуг общественного питания определяемых ГОСТ Р 50764-95.
 4. Какие требования к качеству торговых услуг относятся общим и специфическим.
 5. Какие требования к качеству торговых услуг относятся к обязательным и рекомендательным.
 6. Какие методы измерения показателей качества определяют общероссийские стандарты на услуги.
 7. Каким образом государственные стандарты, премии, сертификаты, награды влияют на мнение потребителя о качестве товара? Какие еще способы подтверждения качества товара Вы можете назвать?
 1. Определите основное содержание SERVUCTION модели.
 2. Поясните понятия «бэк-офис» и «фронт-офис».
 3. Что представляет собой система маркетинга услуг?
 4. Какие процессы оценивают клиенты, получающие услуги?
 5. В чем состоит особенность предоставления услуг через электронные каналы?
 6. Какие средства и инструменты используются компаниями для достижения желаемых изменений целевого рынка?
 7. Поясните сущность треугольной модели маркетинга услуг Ф. Котлера.
 8. В чем особенность модели, построенной на разделении услуги на различные по своей природе компоненты?
 9. Какую цель ставит перед собой сервисная организация, предоставляя потребителям комплексную услугу?

2. Вопросы для обсуждения

1. Дайте определение понятиям «метод обслуживания» и «форма обслуживания». Основное содержание предоставления услуг методом точной линии.

2. Основное содержания предоставления услуг методом индивидуального подхода. Сущность кастомизации и персонализация при предоставлении услуг.
3. Назовите основные формы обслуживания потребителей.
4. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?
5. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?

3. Вопросы для обсуждения

1. Определите понятия информационные технологии, компьютерные технологии, телекоммуникационные технологии, новые информационные технологии.
2. Как информационные услуги применяются в сфере услуг?
3. Почему в сфере услуг не прослеживается связь между затраченными инвестициями в информационные технологии и производительностью труда?
4. Какие причины заставляют фирмы, предоставляющие услуги, инвестировать в новые технологии?
5. В каких областях сферы услуг применяются новые технологии?

4. Вопросы для обсуждения

1. Раскройте сущность проблемы деловой этики.
2. Расскажите об основных этических воззрениях в сфере бизнеса и управления.
3. Приведите пример решения этической проблемы (условие, методология и результат).
4. Объясните сущность моральных обязательств руководителя.
5. В чем заключается этические проблемы отношения к деньгам?
6. Обоснуйте значимость делового этикета в современном бизнесе.

2. ТЕСТОВОЕ ЗАДАНИЕ

Раздел 1. Сущность и развитие сервисной деятельности

Вариант №1

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 1. опрос, профессионализм, качество;
 2. услуга, спрос, специалист;
 3. деятельность, потребность и услуга.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 1. исследовательская;
 2. потребительская (пользовательская);
 3. ценностно-ориентационная.

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
 1. бронирование номеров;
 2. прием и размещение;
 3. расчет при выезде.

4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 1. рекламные услуги;
 2. организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 3. психодиагностику.

5. 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.

6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
 1.
 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.

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:

1.
 1. спрос;
 2. потребность;
 3. мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

1. неразрывность производства и потребления услуги;
2. несохраняемость услуг;
3. незабываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

1. определенный способ предоставления услуг заказчику;
2. предоставление информации клиенту;
3. оказание услуги клиенту.

10. 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.

11. Услуга обладает следующими качествами:

1. способность к хранению и транспортировке;
2. неотделимость от своего источника;
3. неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:

1. услуги предприятий туризма и отдыха;
2. услуги организаций общественного питания;
3. услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является:

1. удовлетворение человеческих потребностей;
2. исследование рынка услуг;
3. производство услуг.

14. Контактной зоной не является:

1. зона ремонта бытовой техники;
2. рабочее место парикмахера;
3. рабочее место стоматолога.

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

1. бесконтактным;
2. формальным;
3. бесплатным.

16. Физические потребности это потребности в:

1. в общественной деятельности,
2. во сне;
3. в творческой деятельности.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

1. бесконтактное обслуживание;
2. фирменное обслуживание;
3. неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

1. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
2. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
3. 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.

1. 0 – 45см;
2. 45 – 120 см;
3. 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это:

1. 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.;
2. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
3. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

1. социальный статус;

2. выгода;
3. мотив.

22. Характеристика услуг:

1. неопределенность качества;
2. могут накапливаться;
3. передача собственности.

23. Характеристика товаров:

1. неоднородность;
2. индивидуальность;
3. осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. 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;
3. 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:

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

Вариант №2

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

1. жилищно-коммунальные услуги;
2. научно-исследовательские услуги;
3. услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. материально-преобразовательная;
2. исследовательская;

3. потребительская (пользовательская);
3. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?
 1. Резервирование столиков;
 2. Вызов такси;
 3. Кондиционирование воздуха;
4. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:
 1. материально-преобразовательной деятельности;
 2. познавательной деятельности;
 3. ценностно-ориентационной деятельности;
5. 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.
6. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:
 1. контактная зона;
 2. зал ожидания;
 3. комната для посетителей.
7. В чем заключается несохраняемость услуг:
 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.
8. Отличительными особенностями услуг являются:
 1. неосвязаемость услуг;
 2. неразрывность производства и потребления услуги;
 3. незабываемость услуг.

9. Обслуживание это:
1. деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
 2. оказание услуги потребителю;
 3. комплекс мер по обслуживанию населения.
10. Сервис — это:
1. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
 2. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
 3. предпродажное и гарантийное обслуживание.
11. Производственные услуги – это:
1. услуги банков, страховых компаний;
 2. инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
 3. пассажирский транспорт, торговля, образование.
12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:
1. государственными;
 2. идеальными;
 3. смешанными.
13. Контактная зона – это:
1. любое место, где производится услуга;
 2. место, где услуга может храниться;
 3. определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.
14. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:
1. поиск понимания;
 2. призыв к совести;
 3. жалоба.
15. Социальные потребности это потребности в:
1. в самовыражении;
 2. в познании,
 3. в жилье.
16. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
1. обслуживание на дому;
 2. индивидуальное обслуживание;
 3. письменное обслуживание.
17. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

1. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
2. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке,
реакция на покупку.
3. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.

18 . В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей..

1. 0 – 45см;
2. 45 – 120 см;
3. 120 – 400 см.

19. Франчайзинг это:

1.
 1. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
 2. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества
 3. 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.;

20. 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.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

1. референтные группы;
2. комфорт;
3. престиж.

22. Характеристика услуг:

1. деятельность, процесс;
2. производство, хранение и распределение отделено от потребления;

3. получает только один покупатель единовременно.

23. Характеристика товаров:

1. потребитель участвует в производственном процессе;
2. производство и потребление осуществляются одновременно;
3. передача собственности.

24. Виды сервиса по содержанию работ. 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.
- 4.

25. 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.

Задания для промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

1. бытовые услуги;
2. услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
3. управленческие услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. исследовательская;
2. потребительская (пользовательская);
3. коммуникативная (общение).

3. Что такое трансфер?

1. Покупка и доставка билетов;
2. Встреча и проводы;

3. Экскурсионные услуги.
4. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:
 1. эмпирический и теоретический;
 2. оценочный и информационный;
 3. аналитический и экспертный.
5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:
 1. потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо);
 2. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
 3. физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).
6. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:
 1. индустрия сферы услуг;
 2. инфраструктура сферы услуг;
 3. индустрия сервиса.
7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
 1. это отчужденный от производителя результат труда;
 2. это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
 3. фактически производство совмещено с потреблением.
8. Отличительными особенностями услуг являются:
 1. неразрывность производства и потребления услуги;
 2. несохраняемость услуг;
 3. незабываемость услуг.
9. Сфера обслуживания населения – это:
 - а) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
 - б) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
 - с) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

10. Услуга – это:
1. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
 2. осязаемые действия, направленные на товар или человека;
 3. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.
11. Общественными услугами являются:
1. телевидение, радио, образование;
 2. услуги, связанные с досугом;
 3. услуги, связанные с транспортом.
12. К легитимным услугам относят:
1. нелегальные услуги;
 2. услуги, имеющие криминальный оттенок;
 3. услуги, одобряемые государством и обществом.
13. Контактной зоной может считаться:
1. стойка администратора в гостинице;
 2. цех по ремонту оборудования;
 3. строительная площадка.
14. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:
1. нормативное время;
 2. время обслуживания;
 3. ресурсное время.
15. Одной из существенных отличий услуги от товара является:
1. различие мест хранения;
 2. более высокая стоимость;
 3. совмещение производства и потребления.
16. Интеллектуальные потребности это потребности в:
1. образовании;
 2. в самовыражении;
 3. в пище.
17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
1. самообслуживание;
 2. фирменное обслуживание;

3. индивидуальное обслуживание.
18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
 1. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;
 2. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке,
реакция на покупку;
 3. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Социальная дистанция - формальные встречи в общественных местах..
 1. 120 – 400см;
 2. 45 – 120 см;
 3. 400 - 750см.
20. Франчайзинг это:
 1. 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.;
 2. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
 3. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества.
- 21. Внутренние факторы, влияющие на покупательское поведение:**
 1. социальный статус;
 2. культура;
 3. престиж
22. Характеристика услуг:
 1. потребитель участвует в производственном процессе;
 2. производство, хранение и распределение отделено от потребления;
 3. передача собственности.
23. Характеристика товаров:
 1. потребитель участвует в производственном процессе;
 2. индивидуальность;
 3. передача собственности.
- 24. Виды сервиса по содержанию работ. Косвенный 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.

25. 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.

Приложение А

Задания для итоговой аттестации в форме дифференцированного зачета

1. Что для вас означает работать в сфере индустрии гостеприимства? Какими качествами должен обладать сотрудник, работающий в этой сфере?
2. Зачем выполнять стандарты обслуживания? Всегда ли их нужно выполнять? Какие стандарты обслуживания Вы знаете?
3. Организационная структура отеля. Кто должен быть в штате? Какие профессии и подразделения отельного бизнеса вы знаете?
4. Как проходит подбор персонала в отеле? Кто этим занимается? Какие источники привлечения Вы знаете?
5. Что Вы запомнили о мотивации персонала в отеле?
6. Как проходит адаптация персонала в отеле?
7. Как происходит обмен информацией между службами в отеле? (Напишите своим словами)
8. Какие виды обучения и аттестации персонала в отеле Вы знаете?
9. Какие пожелания и запросы остались у Вас по курсу « Управление персоналом в отеле »?
10. Кем бы Вы хотели работать в отеле? Напишите, кем вы видите себя в ближайшие 5 лет 😊

.....