

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ ДАГЕСТАН
ГБПОУ РД «Индустриально-промышленный колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.12 Сервисная деятельность

Код и наименование специальности:

43.02.15 Поварское и кондитерское дело

Квалификация выпускника:

Специалист по поварскому и кондитерскому делу

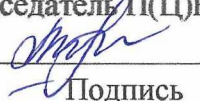
2022г.

ОДОБРЕНО

предметной (цикловой) комиссией

Протокол № 1 от «16» 08 2022 г.

Председатель П(Ц)К


Подпись

Муртазалиева Р.М.

ФИО

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по УР работе



Шабанова М.М.

Подпись

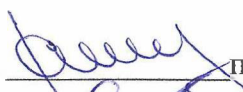
ФИО

16 08 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.12 Сервисная деятельность разработана на основе требований: Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования утвержденного приказом Минобрнауки России от 09.12.2016 г. № 1565 (зарегистрировано в Минюсте России 20.12.2016 № 44828); по специальности 43.02.15 Поварское и кондитерское дело с учетом:

Методических рекомендаций по разработке рабочих программ общеобразовательных учебных дисциплин в пределах освоения основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (ППКРС и ППССЗ), разработанных Отделом профессионального образования Министерства образования и науки Республики Дагестан

Разработчик: Бахмудова А.М.



преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ РД ИПК

Рецензенты: Гусейнова И. М.



преподаватель спец. дисциплин ГБПОУ РД ИПК

СОДЕРЖАНИЕ

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

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОПЦ. 01 Сервисная деятельность

1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа учебной дисциплины ОП.12 Сервисная деятельность является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО 43.02.15 по специальности Поварское и кондитерское дело, относящейся к укрупненной группе профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы: дисциплина ОП.12 Сервисная деятельность относится к общепрофессиональному циклу, связана с освоением профессиональных компетенций по всем профессиональным модулям, входящим в образовательную программу, с дисциплинами ОП. 03 Техническое оснащение организаций питания, ОП.01 Микробиология, физиология питания, санитария

1.3. Цели и задачи учебной дисциплины - требования к результатам освоения учебной дисциплины:

В результате освоения учебной дисциплины ОП.12 Сервисная деятельность обучающийся должен знать:

- основные понятия сервисной деятельности,
- сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности
- этапы процесса разработки, оказания услуги. Жизненный цикл услуг,
- внутреннюю деятельность исполнителя по оказанию услуги и ее результаты. материально-техническое обеспечение сервисной деятельности,
- классификацию отраслей сферы услуг. Общероссийские классификаторы,
- структуру сферы услуг: материальные и социально-культурные услуги,
- основные федеральные законы, регламентирующие оказания услуг,
- правила, государственные стандарты, санитарно -эпидемиологические правила в сфере оказания услуг общественного питания,
- показатели качества услуг общественного питания,
- ассортимент услуг общественного питания,
- законодательные акты в сфере качества услуг общественного питания,
- управление качеством услуг общественного питания,
- инновации в сфере услуг.

уметь:

- применять требования нормативные документов, регламентирующих сервисную деятельность,
- управлять внутренней деятельностью предприятия сферы услуг и факторами, влияющими на качество,

В результате освоения дисциплины обучающийся осваивает элементы компетенций:

Общие и профессиональные компетенции	Дескрипторы сформированности (действия)	Уметь	Знать
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к	Распознавание сложных проблемных ситуаций в различных контекстах.	Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте. Анализировать	Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить. Основные источники

различным контекстам.	Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности. Определение этапов решения задачи. Определение потребности в информации. Осуществление эффективного поиска. Выделение всех возможных источников нужных ресурсов, в том числе неочевидных. Разработка детального плана действий. Оценка рисков на каждом шагу. Оценка плюсов и минусов полученного результата, своего плана и его реализации, определение критериев оценки и рекомендаций по улучшению плана.	задачу и/или проблему и выделять её составные части. Правильно выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы. Составить план действия. Определять необходимые ресурсы. Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах. Реализовать составленный план. Оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях. Методы работы в профессиональной и смежных сферах. Структура плана для решения задач. Порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Планирование информационного поиска из широкого набора источников, необходимого для выполнения профессиональных задач. Проведение анализа полученной информации, выделение в ней главных аспектов. Структурирование отобранной информации в соответствии с параметрами поиска.	Определять задачи поиска информации. Определять необходимые источники информации. Планировать процесс поиска. Структурировать получаемую информацию. Выделять наиболее значимое в перечне информации. Оценивать практическую значимость результатов поиска. Оформлять	Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности. Приемы структурирования информации. Формат оформления результатов поиска информации.

	Интерпретация полученной информации в контексте профессиональной деятельности	результаты поиска.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Использование актуальной нормативно-правовой документации по специальности. Применение современной научной профессиональной терминологии. Определение траектории профессионального развития и самообразования	Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности. Выстраивать траектории профессионального и личностного развития	Содержание актуальной нормативно-правовой документации. Современная научная и профессиональная терминология. Возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04. Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Участие в деловом общении для эффективного решения деловых задач. Планирование профессиональной деятельности	Организовывать работу коллектива и команды. Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами	Психология коллектива. Психология личности. Основы проектной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Грамотное в устной и письменной форме изложение своих мыслей по профессиональной тематике на государственном языке. Проявление толерантности в рабочем коллективе	Излагать свои мысли на государственном языке. Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста. Правила оформления документов.
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей	Понимание значимости своей специальности. Демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей	Описывать значимость своей специальности. Презентовать структуру профессиональной деятельности по специальности	Сущность гражданско-патриотической позиции. Общечеловеческие ценности. Правила поведения в ходе выполнения профессиональной деятельности

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Соблюдение правил экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Обеспечение ресурсосбережения на рабочем месте	Соблюдать нормы экологической безопасности. Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности	Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности. Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения.
ОК 09. Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Применение средств информатизации и информационных технологий для реализации профессиональной деятельности	Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач. Использовать современное программное обеспечение	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.	Применение в профессиональной деятельности инструкций на государственном и иностранном языке. Ведение общения на профессиональные темы	Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), Понимать тексты на базовые профессиональные темы. Участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы. Строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности. Кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые). Писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие	Правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы. Основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности. Особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности

		профессиональные темы	
ПК 1.1, 2.1, 3.1, 4.1, 5.1, 6.3	Ресурсное обеспечение выполнения заданий в соответствии с заказами, планом работы	- оценить наличие ресурсов; - составить заявку и обеспечить получение продуктов для производства полуфабрикатов по количеству и качеству, в соответствии с заказом; - оценить качество и безопасность сырья, продуктов, материалов; - составлять заявку и обеспечивать получение продуктов на производство по количеству и качеству в соответствии с потребностями и имеющимися условиями хранения; - оценивать качество и безопасность сырья, продуктов, материалов	регламенты, стандарты, в том числе система анализа, оценки и управления опасными факторами (система ХАССП (НАССР)) и нормативнотехническая документация, используемая при организации хранения сырья и продуктов; -методы контроля качества продуктов перед их использованием. -способы и формы инструктирования персонала в области обеспечения сохранности товаров, обеспечения условий и сроков хранения. -требования к качеству пищевых продуктов, сырья

1.4. Количество часов на освоение программы учебной дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося -60 часа, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 60 часов;
лекций обучающегося - 18 часа.
лабораторных и практических-42

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	60
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	60
в том числе:	
практические занятия	42
лекций	18
Дифференцированный зачет	2

2.	Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	Уровень усвоения
	Тема 1 Сущность сервисной деятельности	Содержание учебного материала	2	2
		1 Основные понятия сервисной деятельности		
		2 Сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности		
		Практические занятия Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы Подготовка рефератов по темам: Развитие сервисной деятельности на различных этапах истории России.	6	
	Тема 2 Этапы оказания услуги	Содержание учебного материала	4	
		1 Этапы процесса разработки, оказания услуг. Жизненный цикл услуг		2
		2 Внутренняя деятельность исполнителя по оказанию услуги и ее результаты. Материально-техническое обеспечение сервисной деятельности		
		Практические занятия Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы Реферат по теме: «Основные этапы сервисной деятельности»	4	
	Тема 3 Классификация и структура сферы услуг	Содержание учебного материала	2	
		1 Классификация отраслей сферы услуг. Общероссийские классификаторы		2
		2 Структура сферы услуг: материальные и социально-культурные услуги		
		Практические занятия Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы Составление опорного конспекта по теме: «Классификация сферы услуг и её признаки»	4	
		Практические занятия 1. Работа с нормативным документом «Общероссийский классификатор услуг населению»	4	
	Тема 4 Законодательство в сфере услуг.	Содержание учебного материала	2	
		1 Основные федеральные законы, регламентирующие оказания услуг		2
		2 Государственные стандарты, санитарно-эпидемиологические правила в сфере оказания услуг общественного питания		
		Практические занятия Работа с нормативными документами: 1. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ 2. "О защите прав потребителей", ФЗ-2 от 09.01.96 с изменениями и дополнениями 3. Государственные стандарты ГОСТ Р 50648-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996 г. N 164)	6	2

Показатели качества и ассортимент услуг общественного питания	Тема 5		Содержание учебного материала		4	2
	1	Показатели качества услуг общественного питания				
	2	Ассортимент услуг общественного питания				
	3	Законодательные акты в сфере качества услуг общественного питания				
	Практическое занятие			4	6	
	Решение ситуационных задач по определению ассортимента услуг общественного питания					
Практические занятия						
Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы						
Подготовка рефератов по темам:						
1. ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг						
Управление качеством услуг общественного питания	Тема 6		Содержание учебного материала		4	2
	1	Управление качеством услуг общественного питания				
	2	Инновации в сфере услуг				
	Лабораторная работа			6		
	Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы					
	Подготовка рефератов по темам:					
Маркетинг в сфере услуг общественного питания , мерчандайзинг в сфере услуг общественного питания , Сетевой маркетинг в сфере услуг , теневой сервис в сфере услуг						
Зачетное занятие			2			
Всего			60			

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация учебной дисциплины требует наличия учебного кабинета «Организация обслуживания общественного питания».

Комплект учебной мебели кабинета состоит из посадочных мест по количеству обучающихся, рабочего места преподавателя, учебной доски.

Оборудование учебного кабинета:

- комплект справочной, нормативной, технической документации;
- комплект учебно- методической документации;
- комплект для сервировки стола, инструментов, приспособлений;
- посуда и предметы сервировки столов;
- комплект бланков документации по сервисной деятельности;
- комплект учебно- методической документации;
- наглядные пособия.

Технические средства обучения:

компьютер

Персональный компьютер в кабинете имеет следующее программное обеспечение:

1. Операционная система Windows XP
2. Комплект прикладных программ, входящих в пакет MS Office
3. Программы утилиты (антивирусная программа ESET NOD 32, программа-упаковщик WINRAR, служебные программы и пр.)
4. Программа для распознавания текста Fine Read
5. Программа выхода в сеть Интернет Opera, Mozilla Firefox (через переносной модем)

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы
Нормативные документы (основные):

1. ГОСТ Р 50762-95 "Общественное питание классификация предприятий"
2. ГОСТ Р 50764—2009 «Услуги общественного питания. Общие требования»
3. ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг
4. ГОСТ Р 50648-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996 г. N 164)
5. Общероссийский классификатор услуг населению - ОКУН (ОК 002-93).
6. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1036 Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания
7. Правила бытового обслуживания (населения в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025)
8. СанПиН 2.3.6.1079-01 "Санитарно-эпидемиологические требования к

организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья"

9. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании»
10. Федеральный закон от 09.01.96 с изменениями и дополнениями "О защите прав потребителей"
11. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарноэпидемиологическом благополучии населения»
12. Федеральный закон N 92975-5 «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля»
13. Федеральный закон от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (с изменениями)

Основные источники:

1. Романович, Ж. А., Калачев, С. Л.
Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность: Учебник / Под общ.ред. проф. Ж. А. Романовича. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. — 284 с. Гриф Минобрнауки РФ
2. Коробкова, С. Н., Кравченко, В. И., Орлов, С. В., Павлова, И. П.
Сервисная деятельность: Учебное пособие / С. Н. Коробкова, В. И. Кравченко, С. В. Орлов, И. П. Павлова. Под общ. ред. В. К. Романович. — 3-е изд. — СПб.: Питер, 2019. —156 с: ил. — (Серия «Учебное пособие»). Гриф Минобрнауки РФ

Дополнительные источники:

1. Введение в специальность: История сервиса учебное пособие. (Серия:«Сервис И Туризм») (Гриф) Багдасарян В. Э., Горлов В. Н., Аманжолова Д. А., Аманжолова Д.А. и др , Изд.: Альфа, 2021.
2. Беспалова Е. В., Гулиев Н. А., Кулагина Е. В. Сервисная деятельность. Омск, 2020.
3. Гушин В. В., Пахомов В. Д., Приходько Е. П. Сервисное право. М., 2019.
4. Дмитриенко Ю. В. Сервисная деятельность. Методические указания. Хабаровск, 2019.
5. Кулибанова В.Б. Маркетинг: Сервисная деятельность. Учебное пособие. - С-Пб.: Питер, 2020
6. Ресторанный сервис / С и Л Зигель, Х. и Р. Ленгер - М: Центрполиграф, 2019 - 287 с
7. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов / Г. А. Аванесова. — М.: Аспект Пресс, 2019.— 318 с.
8. Сервисная деятельность. Уч. пос. /Под общ. ред. И.П. Павловой, В.К. Романович СПб.: СПбГУАП, 2020.

9. Сервисная деятельность Лойко О. Т., Лойко О. М., серия: "Высшее профессиональное образование", 2020 г., Изд.: Академия (Academia),
10. Сервисная деятельность: Учебное пособие (ГРИФ) Свириденко Ю. П., Хмелев В. В., 2019 г., Изд.: Альфа-Книга, Альфа-М, ИНФРА-М, ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ
11. Сервисология: человек и его потребности. 2-е изд., стер Садохин Александр, серия: "Библиотека высшей школы", 2020 г., Изд.: ОМЕГА-Л, ГРУППА КОМПАНИЙ
12. Т. А. Краковская, В. К. Карнаухова - Сервисная деятельность. Издательство: Издательский центр "МарТ", ИКЦ "МарТ" Туризм и сервис - 256 с.

13. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<i>Освоенные умения:</i>	
применять требования нормативных документов, регламентирующих сервисную деятельность,	Текущий контроль: -экспертная оценка деятельности студентов на практических занятиях, -устный фронтальный опрос Промежуточный контроль: зачет
управлять внутренней деятельностью предприятия сферы услуг и факторами, влияющими на качество,	Текущий контроль: -экспертная оценка деятельности студентов на практических занятиях, -устный фронтальный опрос
<i>Усвоенные знания:</i>	
• основные понятия сервисной деятельности,	Текущий контроль: -экспертная оценка деятельности студентов на практических занятиях, -устный фронтальный опрос Промежуточный контроль: зачет
сущность сервисной деятельности: признаки услуги, объект и субъект сервисной деятельности	Текущий контроль: -экспертная оценка деятельности студентов на практических занятиях, -устный фронтальный опрос Промежуточный контроль: зачет
этапы процесса разработки, оказания услуги. Жизненный цикл услуг,	Текущий контроль: -экспертная оценка деятельности студентов на практических занятиях, -устный фронтальный опрос Промежуточный контроль: зачет
• внутреннюю деятельность исполнителя по оказанию услуги и ее результаты. Материально-техническое обеспечение сервисной деятельности,	Текущий контроль: -экспертная оценка деятельности студентов на практических занятиях, -устный фронтальный опрос Промежуточный контроль: зачет
• классификацию отраслей сферы услуг. Общероссийские классификаторы,	Текущий контроль: -экспертная оценка деятельности студентов на практических занятиях, -устный фронтальный опрос

	Промежуточный контроль: зачет
• структуру сферы услуг: материальные и социально-культурные услуги,	Текущий контроль: -экспертная оценка деятельности студентов на практических занятиях, -устный фронтальный опрос Промежуточный контроль: зачет
• основные федеральные законы, регламентирующие оказания услуг,	Текущий контроль: -экспертная оценка деятельности студентов на практических занятиях, -устный фронтальный опрос Промежуточный контроль: зачет
• правила, государственные стандарты, санитарно-эпидемиологические правила в сфере оказания услуг общественного питания,	Текущий контроль: -экспертная оценка деятельности студентов на практических занятиях, -устный фронтальный опрос Промежуточный контроль: зачет
• показатели качества услуг общественного питания,	Текущий контроль: -экспертная оценка деятельности студентов на практических занятиях, -устный фронтальный опрос Промежуточный контроль: зачет
• ассортимент услуг общественного питания,	Текущий контроль: -экспертная оценка деятельности студентов на практических занятиях, -устный фронтальный опрос Промежуточный контроль: зачет
• законодательные акты в сфере качества услуг общественного питания,	Текущий контроль: -экспертная оценка деятельности студентов на практических занятиях, -устный фронтальный опрос Промежуточный контроль: зачет
• управление качеством услуг общественного питания,	Текущий контроль: -экспертная оценка деятельности студентов на практических занятиях, -устный фронтальный опрос Промежуточный контроль: зачет
• инновации в сфере услуг.	Текущий контроль: -экспертная оценка деятельности студентов на практических занятиях, -устный фронтальный опрос Промежуточный контроль: зачет

Оценочные (контрольно-измерительные) материалы для промежуточной аттестации

Тестирование по предмету ОП.12 «Сервисная деятельность»

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. 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. 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. 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 единожды.

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.

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.

Вариант №3

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:

- a) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
- b) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
- c) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

а – 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.

2.7 . Влияние массажа на общий обмен веществ

Обмен веществ – это совокупность реакций ассимиляции (анаболизма – образования и построения новых структур, клеток и тканей) и диссимиляции (катаболизма – распада веществ с выделением энергии). Обе стороны обмена веществ тесно связаны друг с другом. Анаболизм идет с затратой энергии, образованной в результате катаболических процессов. В свою очередь расщепление энергосубстратов возможно только после их предварительного синтеза организмом. Динамическое равновесие в обмене веществ – это основное условие здоровья человека. Нарушение обмена веществ обязательно в итоге ведет к патологии органа, системы органов и организма в целом. Первым шагом к нарушению обменных процессов является снижение уровня обмена веществ (что наблюдается, например, при старении организма, гипокинезии и т. д.). Повышение уровня обменных реакций ведет к усилению выделения расщепленных метаболитов, являющихся в большинстве случаев биологическими ядами, а также повышает скорость окислительных реакций в организме.

Доказано, что при массаже скорость потребления кислорода повышается на 30-35% по сравнению с покоем, на 15-20% усиливается выделение молочной кислоты почками и кожей.

Массаж вызывает направленные нейро-гуморальные сдвиги на основе кожно-висцеральных, нутритивных рефлексов. Это способствует увеличению концентрации гормонов в крови и лимфе, а также ферментов в полых органах, которые являются, как известно. Катализаторами химических реакций, протекающих в организме. Последнее, в свою очередь, приводит к ускорению как ассоциативных, так и диссоциативных процессов, т. е. повышению уровня обмена веществ в целом.

Этот эффект сам по себе является самоцелью многих методов терапии: холодовых воздействий, физических упражнений, бань, саун, гидропроцедур и т. д.

Глава 3. Системы массажа

Существуют следующие системы массажа:

I. Европейская:

- российская;
- шведская;
- финская;

II. Восточная.

В настоящее время российская, шведская и финская системы являются ведущими в мире. В последние 50-70 лет эти системы постоянно совершенствовались, перенимая друг у друга все лучшее. Синтез наиболее эффективных приемов каждой из названных систем привел к созданию европейского массажа.

3.1 Европейский классический массаж

Европейский классический массаж - это набор приемов с помощью которых можно выполнить гигиенический, лечебный, спортивный и косметический массаж без специального воздействия на рефлекторные зоны.

3.2 Российская система массажа

Сложилась еще до появления системы шведского врачебного массажа. Основоположник русской терапевтической школы М.Я. Мудров рекомендовал использовать водолечение, гимнастику и массаж в форме растираний и поглаживаний. Весьма положительно оценивали массаж и такие ученые как В. А. Манассеин, С. П. Боткин, А. А. Остроумов, Г. А. Захарьин, Н. А. Вельяминов и др. Ими созданы отдельные рациональные приемы массажа, уточнены и расширены показания и противопоказания к его применению. С. П. Боткин и его сотрудники широко использовали массаж. В частности, при расширении желудка они рекомендовали массировать весь

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат 327766045235508045123579633876966067016845890628

Владелец Гаджиалиева Раисат Хабибуллаевна

Действителен с 02.10.2023 по 01.10.2024