|  |  |
| --- | --- |
| C:\Users\Леонид\Desktop\23\logo2.jpg | **Государственное автономное образовательное учреждение****среднего профессионального образования московской области****«профессиональный КОЛЛЕДЖ «московия»** |

УТВЕРЖДЕНО

на заседании ПЦК, протокол № \_\_\_\_

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_г.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/Председатель ПЦК/

**Комплект заданий для контроля знаний**

по дисциплине***«Сервисная деятельность»***

**Вариант 1**

1.Назовите основные составляющие продукт в СЕРВИСЕ:

1.  Товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия;

2.  Продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания;

3.  Услуги, оказываемые предприятием Сервиса с целью удовлетворить потребности клиента.

2. Какой из перечисленных продуктов в Сервисе относятся к первоначальному контакту между клиентом и предприятием?

1.  Наглядность и узнаваемость;

2.  Атмосфера;

3.  Возможность заказа (бронирования) по телефону;

3. Назовите методы сбора информации системы оценки качества услуг.

1.  Анкетирование;

2.  Анализ жалоб клиентов;

3.  Тестирование;

4. Особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отельными людьми, социальными группами или организациями:

1.  Услуга;

2.  Сервис;

3.  Потребность

5. Что представляет собой материально-преобразовательное, познавательное, ценностно-ориентационное и коммуникативная форма человеческой деятельности?

1.  Содержание сервисной деятельности;

2.  Функции сервисной деятельности;

3.  Методы сервисной деятельности.

6. Какой вид сервисной деятельности направлен на удовлетворение духовных потребностей, требует предоставления определенных знаний или информации?

1.  ценностно-ориентационный;

2.  познавательный;

3.  коммуникативный.

7. К какому виду сервисной деятельности относится информационный сервис

1.  Познавательному;

2.  Коммуникативному;

3.  Образовательному.

8. Какому виду сервисной деятельности относится рекламный сервис?

1.  Материально-производственному;

2.  Коммуникативному;

3.  Ценностно-ориентационному

9. К кому виду деятельности относятся медицинские услуги, а также услуги спорта и физической культуры?

1.  Материально-производственный;

2.  Социальный;

3.  Коммуникативный.

10. К какому виду сервисной деятельности относятся услуги психоаналитика/ психотерапевта?

1.  Медицинские;

2.  Ценностно-ориентационные;

3.  Коммуникативные.

11. Как называют услуги по организации общения между отдельными людьми и организациями?

1.  Социальные;

2.  Связи с общественностью;

3.  Коммуникативные.

12. Продукт труда, полученный эффект которого выступает не в форме, а в форме деятельности, направленной на вещь или на человека – есть:

1.  Самообслуживание;

2.  Сервисная деятельность;

3.  Услуга.

13. Какие услуги могут формироваться и применяться по индивидуальным требованиям потребителя?

1.  Нематериальные;

2.  Личные;

3.  Творческие.

14. Как называется система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей, этики поведения, принципы которой согласуются с национальными традициями страны, с мировыми стандартами и т. п.?

1.  культура сервиса;

2.  этика сервиса;

3.  нормы сервиса.

15. Какие услуги могут формироваться и применяться по индивидуальному требованию?

1. услуги дополнительного продукта

2. товары туристского ассортимента

3. сопутствующие товары и услуги

**Вариант 2**

1. К какому виду деятельности можно отнести экспертные услуги?

1.  Ценностно-ориентационные;

2.  Материально-производственные;

3.  Коммуникативные.

2. Профессиональная подготовка, высокий уровень профессионализма, организационно-технологическое совершенствование труда определяют…

1.  культуру сервиса;

2.  культуру труда работника сервисного предприятия;

3.  профессиональный этикет.

3. Самореализация и осмысление как мотивация туризма:

1.  Смена роли;

2.  Другая жизнь;

3.  Преодоление физических препятствий, духовное совершенствование.

4. В чем заключается положительный эффект от анализа жалоб клиентов?

1.  Возможность улучшить сервис;

2.  Возможность уволить нерадивых сотрудников;

3.  Возможность добиться от руководства улучшения материальной базы.

5. Как должно отреагировать руководство отеля на жалобы уезжающего клиента о неудобствах проживания связанные с проведением ремонта здания гостиницы:

1.  Принести извинения;

2.  Компенсировать неудобства;

3.  Предложить скидку на проживание в следующий приезд.

6. Как нужно отреагировать старшему менеджеру, заметив, что клиент высказывает свое недовольство работнику отеля:

1.  Тут же вмешаться и отчитать нерадивого служащего;

2.  Разобраться в ситуации и помочь сотруднику в решении проблемы;

3.  Принести извинения клиенту за причиненные неудобства.

7. Продукт труда, обладающий специфическими свойствами, неосязаемый и необходим от своего источника – это:

1.  Услуга;

2.  Сервисная деятельность;

3.  Товар

8. Какие услуги направлены на удовлетворение духовных потребностей человека?

1.  Духовные;

2.  Нематериальные;

3.  Социальные.

9. Какие услуги направлены на удовлетворение материальных потребностей человека?

1.  Здравоохранение и бытовое обслуживание;

2.  Образование и консультирование;

3.  Предоставление информации.

10. Какие услуги устанавливаются по строго установленным правилам?

1.  Правовые (юридические);

2.  Стандартные;

3.  Образовательные.

11. Бесплатный кофе или чай для клиентов, как средство привлечения внимания собеседников характеризует:

1.  Первую стадию общения;

2.  Вторую стадию общения;

3.  Подготовка к общению.

12. Нормальное расстояние для общения знакомых людей?

1.  До 45 см.;

2.  120-400 см.;

3.  45-120 см.

13. На какой дистанции общения громкость голоса – средняя характерная для общения знакомых людей?

1.  Социальная;

2.  Персональная;

3.  Интимная.

14. Что представляют собой честность и порядочность, совестливость и открытость, уважительность и осознание своего профессионального долга?

1.  Этические принципы и категории сервисной деятельности;

2.  Нормы поведения;

3.  Элементы сервисной деятельности.

15. Чему способствуют профессионально-трудовые, психологические, этические, эстетические элементы обслуживания?

1.  Этике сервиса;

2.  Созданию общего конструктивного стиля обслуживания;

3.  Культуре сервиса.

**Вариант 3**

1. В чем основное преимущество воздушного транспорта?

1.  Быстрота;

2.  Экономичность;

3.  Комфорт.

2. Какое состояние характерно для социальной дистанции общения?

1.  400-750 см.;

2.  45-120 см.;

3.  120-400 см.

3. Для какой психологической дистанции характерно формальное общение, требующее голосовых усилий, тщательного подбора слов и их выговаривания?

1.  Социальное;

2.  Публичное;

3.  Персональное.

4. Для какого вида деятельности характерна обязательность предложения, эластичность, удобство?

1.  Сервисный;

2.  Индивидуальный;

3.  Личностный.

5. Государство, являющееся пионером в создании индустрии обслуживания:

1.  Англия;

2.  Франция;

3.  США.

6. Как называется активность людей вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг?

1.  Бытовое обслуживание населения;

2.  Услуги;

3.  Сервисная деятельность.

7. К какому типу услуг относятся телевидение, радио, образование, культура?

1.  Общественные;

2.  Коммуникативные;

3.  Потребительские.

8. К какому типу услуг относятся торговля, транспорт и связь?

1.  Производственные;

2.  Распределительные;

3.  Потребительские.

9. К какому типу услуг относятся услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением?

1.  Потребительские;

2.  Массовые;

3.  Распределительные.

10. Работа туроператоров и турагентов, перевозок, размещения, экскурсионных услуг в структуре национального турпродукта представляет:

1.  Услуги потребителей непроизводственного профиля;

2.  Собственно туристские услуги;

3.  Работу системы предприятий туриндустрии.

11. Какой тип услуг в структуре национального турпродукта представляют предметы сувенирной продукции и продовольственные товары?

1.  услуги дополнительного продукта;

2.  товары туристского ассортимента;

3.  сопутствующие товары и услуги.

12. К какой группе структуры управления относится персонал предприятия Сервиса?

1.  Руководящей;

2.  Вспомогательной;

3.  Основной.

13. Как называется придорожное средство размещения?

1.  Ротель

2.  Мотель

3.  Флотель

14. На какой дистанции общения улаживаются не личные дела, происходят формальные встречи в общественных местах?

1.  Персональная;

2.  Публичная;

3.  Социальная.

15. Назовите основные составляющие продукт в Сервисе:

1.  Товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия;

2.  Продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания;

3.  Услуги, оказываемые предприятием Сервиса с целью удовлетворить потребности клиента.

**Кодификатор**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №вопроса | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1вариант | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 |
| 2вариант | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 3вариант | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |

**Критерии оценки:**

* оценка «отлично» выставляется студенту, если правильно отвечено на 15-13 вопросов;
* оценка «хорошо» если правильно отвечено на 12-10 вопросов;
* оценка «удовлетворительно» если правильно отвечено на 9-7 вопросов;
* оценка «неудовлетворительно» если правильно отвечено на менее 7 вопросов.

Составил: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/Ю.В.Киселева/

(подпись)