

Департамент образования Вологодской области
бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области
«ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

РАССМОТРЕН

на заседании предметно-цикловой комиссии
общепрофессиональных, специальных
дисциплин и дипломного проектирования по
специальностям 08.02.01 «Строительство и
эксплуатация зданий и сооружений»,
08.02.07 «Монтаж и эксплуатация
внутренних сантехнических устройств,
кондиционирования воздуха и вентиляции»,
43.02.08 «Сервис домашнего и
коммунального хозяйства», 09.02.04
«Информационные системы (по отраслям)»

Председатель ПЦК Богданова А.В.
Протокол № 12 от «06» июня 2018 г.
Протокол № 10 от «11» 06 20 19 г.
Протокол № 11 от «27» 05 20 20 г.

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора БПОУ ВО
«Вологодский строительный колледж»
№ 320 – УД от 15 июня 2018 г.
№ 260 – УД от 11.06 2019 г.
№ 215 – УД от 15.06 2020 г.

Комплект контрольно-оценочных средств по учебной дисциплине

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

специальности

43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства.

Разработчики:

Петров Владимир Михайлович,
преподаватель

Содержание

- 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ**

- 3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
 - 3.1. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ**
 - 3.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**
 - 3.3. ТЕМЫ И ФОРМЫ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**
 - 3.4. МАТЕРИАЛЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Комплект контрольно-оценочных средств (далее - КОС) по дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины.

КОС включают контрольные материалы для проведения входного, текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

КОС разработаны на основании положений:

- основной профессиональной образовательной программы по специальности СПО **43.02.08** «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»
- примерной основной образовательной программы специальности СПО **43.02.08** «Сервис домашнего и коммунального хозяйства»
- программы учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность.

Формы промежуточной аттестации

I семестр	II семестр
Экзамен	–

Используемые в КОС оценочные средства представлены в таблице.

Разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или её части)	Оценочное средство	
		Текущий контроль	Промежуточный контроль
Тема 1.1. Сущность сервисной деятельности	ОК.01-ОК.04, ОК.09, ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.		
Тема 1.2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности	ОК.01-ОК.04, ОК.09, ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.	Практическое занятие №1 Семинар «Сущность и роль сервисной деятельности ЖКХ в развитии общества и экономики»	
Тема 1.3. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека	ОК.01-ОК.04, ОК.09, ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.		
Тема 1.4. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности	ОК.01-ОК.04, ОК.09, ПК.1.1.-1.3	Практическое занятие №3	

	ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.	Семинар «Услуга ЖКХ как продукт сервисной деятельности»	
Тема 5. Системы управления базами данных	ОК.01-ОК.04, ОК.09, ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.		
Тема 2.1. Процесс обслуживания потребителя.	ОК.01-ОК.04, ОК.09 ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.		
Тема 2.2. Основы организации рабочего предприятий по различным отраслевым группам услуг.	ОК.01-ОК.04, ОК.09 ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.	Практическое занятие №4 Построение процесса обслуживания на примере различных видов услуг	
Тема 2.3. Организация обслуживания потребителей услуг.	ОК.01-ОК.04, ОК.09, ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.	Практическое занятие №5 Деловая игра «Оформление, прием и выдача заказа на предприятии ЖКХ».	
Тема 2.4. Основные правила обслуживания населения.	ОК.01-ОК.04, ОК.09, ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.		
Тема 2.5. Эффективность сервисной деятельности.	ОК.01-ОК.04, ОК.09, ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.	Практическое занятие №6 Решение задач. Разработка опросного листа для оценки удовлетворённости потребителя услуги.	
Тема 3.1. Профессиональное поведение и этикет.	ОК.01-ОК.04, ОК.09, ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.	Практическое занятие №7 Разработка сценария ведения телефонных переговоров	
Тема 3.2. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителями.	ОК.01-ОК.04, ОК.09, ПК.1.1.-1.3 ПК.2.1.-2.5	Практическое занятие № 8 Деловая игра «Организация презентаций новой услуги в сфере ЖКХ» с	

	ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.	использованием подготовленных обучающимися деловых писем и сценариев телефонных переговоров.	
Тема 3.3 Психологические особенности делового общения в сфере обслуживания.	ОК.01-ОК.04, ОК.09, ПК.1.1.- 1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.	Практическое занятие № 9 Решение конфликтных ситуаций	
Тема 3.4. Сервис и сервисные технологии в жилищно-коммунальном хозяйстве	ОК.01-ОК.04, ОК.09, ПК.1.1.- 1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.		
Самостоятельная работа обучающихся			
Экзамен	ОК.01-ОК.04, ОК.09, ПК.1.1.- 1.3 ПК.2.1.-2.5 ПК.3.1.-3.5 ПК.4.1.-4.3.		Устн о

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ПРОВЕРКЕ

<i>Результаты обучения</i>	<i>Критерии оценки</i>	<i>Методы оценки</i>
Знания:		
социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности	Демонстрирует знания основных понятий возникновения и развития сервисной деятельности	Тестирование, устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью студента в процессе освоения учебной дисциплины
потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса	Демонстрирует знания разных потребностей человека и их удовлетворения	Тестирование, устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью студента в процессе освоения учебной дисциплины
виды сервисной деятельности	Демонстрирует знания видов сервисной деятельности	Тестирование, устный опрос

		Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью студента в процессе освоения учебной дисциплины
сущность услуги как специфического продукта	Демонстрирует знания основных понятий услуги как специфического продукта	Тестирование, устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью студента в процессе освоения учебной дисциплины
понятие "контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности"	Демонстрирует знания базовых системных определений «контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности»	Тестирование, устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью студента в процессе освоения учебной дисциплины
организацию обслуживания потребителей услуг	Демонстрирует знания базовых системных определений по обслуживанию потребителей	Тестирование, устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью студента в процессе освоения учебной дисциплины
правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета	Демонстрирует знания базовых правил обслуживания населения и оказания услуг	Тестирование, устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью студента в процессе освоения учебной дисциплины
этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями	Демонстрирует знания базовых системных определений этику взаимоотношений в трудовом коллективе	Тестирование, устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью студента в процессе освоения учебной дисциплины
критерии и составляющие качества услуг	Демонстрирует знания базовых критерий качества услуг	Тестирование, устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью студента в процессе освоения учебной дисциплины

культуру обслуживания потребителей	Демонстрирует знания базовых системных определений культуры обслуживания потребителей	Тестирование, устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью студента в процессе освоения учебной дисциплины
психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания	Демонстрирует знания базовых системных определений делового общения	Тестирование, устный опрос Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью студента в процессе освоения учебной дисциплины
Умения:		
соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов	Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью студента в процессе выполнения практических работ и индивидуальных заданий
определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности	определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности	Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью студента в процессе выполнения практических работ и индивидуальных заданий
использовать различные средства делового общения	использовать различные средства делового общения	Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью студента в процессе выполнения практических работ и индивидуальных заданий
управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности	Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью студента в процессе выполнения практических работ и индивидуальных заданий
выполнять требования этики в профессиональной деятельности	выполнять требования этики в профессиональной деятельности	Экспертная оценка по результатам наблюдения за деятельностью студента в процессе выполнения практических работ и индивидуальных заданий

Требования ФГОС СПО к результатам освоения дисциплины:

Код	Наименование результата обучения
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 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ПК 1.1	Создавать условия для комфортного проживания в домашней среде;
ПК 1.2	Обеспечивать соблюдение правил санитарии и гигиены, эксплуатации имущества и оборудования собственников и нанимателей;
ПК 1.3	Обеспечивать экономный расход ресурсов жилищно-коммунальных услуг.
ПК 2.1	Организовать осмотр объектов жилищно-коммунального хозяйства для установления возможных причин возникновения дефектов и выработки мер по их устранению;
ПК 2.2	Организовать работу по устранению обнаруженных дефектов объектов жилищно-коммунального хозяйства;
ПК 2.3	Осуществлять документационное оформление результатов осмотров состояния объектов жилищно-коммунального хозяйства и паспорта готовности объектов к эксплуатации;
ПК 2.4	Организовать работы по подготовке объектов жилищно-коммунального хозяйства к сезонной эксплуатации;
ПК 2.5	Организовать работы для выполнения текущего ремонта объектов жилищно-коммунального хозяйства согласно действующим нормативным документам.
ПК 3.1	Осуществлять прием заявок от диспетчерской службы на устранение управляющей организацией аварий
ПК 3.2	Организовать работы по устранению причин аварии или предотвращению распространения последствий аварии

ПК 3.3	Контролировать работы инженерного оборудования объектов жилищно-коммунального хозяйства
ПК 3.4	Контролировать выполнение управляющей организацией заявок
ПК 3.5	Организовывать действия диспетчерских и аварийных служб, видов и сроков выполнения аварийно-восстановительных работ управляющей организацией
ПК 4.1	Обеспечивать проведение регламентных работ по санитарному содержанию и профессиональной уборке объектов жилищно-коммунального хозяйства, благоустройству и озеленению прилегающей территории;
ПК 4.2	обеспечивать антитеррористическую безопасность и защиту чердаков, подвалов и технических подпольев от несанкционированного проникновения;
ПК 4.3	контролировать качество работ и соблюдение правильного применения материалов, технологии и периодичности сезонной уборки прилегающей территории

3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Предметом оценки освоения дисциплины являются общие компетенции, умения, знания, способность применять их в практической деятельности и повседневной жизни. Соотношение типов задания и критериев оценки представлено в таблице:

№	Тип (вид) задания	Критерии оценки
1	Тесты	Таблица 1. Шкала оценки образовательных достижений
2	Устные ответы	Таблица 2. Критерии и нормы оценки устных ответов
3	Практическая работа	Выполнение не менее 80% – положительная оценка
4	Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций	Соответствие содержания работы, заявленной теме; правилам оформления работы.

Таблица 1. Шкала оценки образовательных достижений (тестов)

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
89 ÷ 80	4	хорошо
79 ÷ 70	3	удовлетворительно
менее 70	2	неудовлетворительно

Таблица 2. Критерии и нормы оценки устных ответов

Оценка	Показатели оценки
«5»	Глубокое и полное владение содержанием учебного материала, в котором обучающийся легко ориентируется, умеет применить теоретические знания при решении практических ситуаций, высказать и обосновать свои суждения, грамотное и логичное построение высказывания
«4»	Полное освоение учебного материала, грамотное его изложение, владение понятийным аппаратом, но содержание и/или форма ответа имеют отдельные недостатки
«3»	Знание и понимание основных положений учебного материала, неполное и/или непоследовательное его изложение, неточности в определении понятий, отсутствие обоснования высказываемых суждений
«2»	Незнание содержания учебного материала, неумение выделять главное и второстепенное, ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочное и неуверенное изложение материала
«1»	Полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

Промежуточная аттестация по результатам освоения обучающимися учебной дисциплины проводится в форме экзамена.

3.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

1.	Семинар «Сущность и роль сервисной деятельности ЖКХ в развитии общества и экономики»
2.	Семинар «Структура и виды сервисной деятельности как источника удовлетворения разнообразных потребностей человека»
3.	Семинар «Услуга ЖКХ как продукт сервисной деятельности»
4.	Построение процесса обслуживания на примере различных видов услуг
5.	Деловая игра «Оформление, прием и выдача заказа на предприятии ЖКХ».
6.	Решение задач. Разработка опросного листа для оценки удовлетворённости потребителя услуги.
7.	Разработка сценария ведения телефонных переговоров
8.	Деловая игра «Организация презентаций новой услуги в сфере ЖКХ» с использованием подготовленных обучающимися деловых писем и сценариев телефонных переговоров.
9.	Решение конфликтных ситуаций

3.3. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ И ФОРМ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

№	Перечень тем самостоятельной работы	Форма задания	Кол-во часов
1	История возникновения сервиса	реферат	2
2	Составить конспект «Мой стиль общения»		2
Итого:			4

3.4. МАТЕРИАЛЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

<p align="center">БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ» Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность БИЛЕТ №1</p> <ol style="list-style-type: none">1. Понятие «сервисная деятельность»: задачи, элементы, принципы.2. Разработка критериев оценки персонала
<p align="center">БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ» Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность БИЛЕТ №2</p> <ol style="list-style-type: none">1. Сфера услуг и её основные функции2. Разработка критериев оценки персонала
<p align="center">БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ» Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность БИЛЕТ №3</p> <ol style="list-style-type: none">1. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг2. Разработка критериев оценки персонала
<p align="center">БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ» Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность БИЛЕТ №4</p> <ol style="list-style-type: none">1. Специфика услуг как товара2. Разработка критериев оценки персонала
<p align="center">БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ» Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность БИЛЕТ №5</p> <ol style="list-style-type: none">1. Социально-экономические аспекты сервисной деятельности2. Разработка критериев оценки персонала
<p align="center">БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ» Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства</p>

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №6

1. Сервисная деятельность как часть культуры
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №7

1. Сервисная деятельность в структуре социальных отношений
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №8

1. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №9

1. Процесс контакта между клиентом и исполнителем
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №10

1. Работа с жалобами потребителей
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №11

1. Виды сервисной деятельности

2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №12

1. Взаимодействие с потребителями услуг как управленческая задача
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №13

1. Сервисная деятельность в экономическом и общественном развитии
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №14

1. Экономические и организационные аспекты сервисной деятельности современного типа
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №15

1. Стратегия и тактика маркетинга сервисного предприятия
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №16

1. Научный анализ, классификация услуг и сервисной деятельности
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №17

1. Новые виды услуг и прогрессивные формы обслуживания
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №18

1. Формы обслуживания и показатель затрат времени
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №19

1. Проблемы качества и безопасности услуг в практике современного сервиса
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №20

1. Управление качеством услуг, контроль стандартов и безопасности обслуживания
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №21

1. Особенности общего управления сервисным предприятием
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №22

1. Организационная структура сервисного предприятия
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №23

1. Производственный менеджмент
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №24

1. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №25

1. Прогрессивные формы обслуживания
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №26

1. Разработка и создание новых услуг
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №27

1. Основные инструменты и принципы разработки услуг
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №28

1. Процесс разработки услуги
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №29

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
2. Разработка критериев оценки персонала

БПОУ ВО «ВОЛОГОДСКИЙ СТРОИТЕЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

Специальность: 43.02.08 Сервис домашнего и коммунального хозяйства

Дисциплина ОП.01. Сервисная деятельность

БИЛЕТ №30

1. Понятие «сервисная деятельность»: задачи, элементы, принципы.
2. История развития сервисной деятельности в России

