

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 19.09.2025 15:47:19

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1d0e96

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

По дисциплине

Направление

подготовки/специальность

Квалификация выпускника

Форма обучения

Год начала обучения

Изучается в 3 семестре

Сервисная деятельность в туризме

43.03.02 Туризм/Международный туризм

Бакалавр

очная

2021

Предисловие

1. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации предназначен для проверки знаний студентов.

2. Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации составлен на основе рабочей программы дисциплины «Сервисная деятельность в туризме» в соответствии с образовательной программой по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденной на заседании УМС СКФУ протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

3. Разработчик

А.А. Казначеева, доцент кафедры ТиГД

4. ФОС рассмотрен и утвержден на заседании кафедры ТиГД, протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

5. ФОС согласован с выпускающей кафедрой ТиГД, протокол №__ от «__» _____ 20__ г.

6. Проведена экспертиза ФОС. Члены экспертной группы, проводившие внутреннюю экспертизу:

Председатель

_____ Огаркова И.В., зав. кафедры ТиГД

_____ Карташева О.А., доцент кафедры ТиГД

_____ Климова Н.Ю., и.о.зав.кафедрой ЛиМК

Экспертное заключение: фонд оценочных средств текущей и промежуточной аттестации соответствует ФГОС ВО и может быть использован в образовательном процессе.

«__» _____ 20__ г.

_____/_____
_____/_____
_____/_____

7. Срок действия ФОС 1 год.

Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

По дисциплине	Сервисная деятельность в туризме
Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Профиль подготовки	Международный туризм
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная
Учебный план	2021

Код оцениваемой компетенции (или её части)	Тема (в соответствии с Программой)	Тип контроля	Вид контроля	Компонент фонда оценочных средств	Количество заданий для каждого уровня, шт.	
					Базовый	Повышенный
ОПК-3	1 – 4	текущий	устный	вопросы для собеседования	10	5
	1 – 9	текущий	устный	темы докладов	9	9

Составитель _____ А.А.Казначеева
(подпись)

« ____ » _____ 20__ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой туризма и
гостиничного дела

_____ И.В.Огаркова
« » _____ 2021 г.

ВОПРОСЫ ДЛЯ СОБЕСЕДОВАНИЯ
по дисциплине
«Сервисная деятельность в туризме»

Базовый уровень

Тема 1. История развития сервиса в России.

1. Зарождение и развитие услуг в древности.
2. Услуги в средневековом обществе Западной Европы.
3. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.
4. Сервисная деятельность в развивающихся странах

Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

5. Иерархия потребностей по А.Маслоу.
6. Классификация потребностей в услугах и сервисном обслуживании.

Тема 3. Классификация и виды сервисной деятельности.

7. Разновидности услуг и их характеристика.
8. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.

Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

9. Формы и методы обслуживания потребителей.
10. Основные этапы процесса обслуживания потребителей.

Повышенный уровень

Тема 1. История развития сервиса в России.

1. Современный рынок услуг России: проблемы развития.

Тема 2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

2. Ценностно-ориентированные потребности.

Тема 3. Классификация и виды сервисной деятельности.

3. Виды сервисной деятельности

Тема 4. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

4. Особенности оформления контактной зоны на различных предприятиях сервиса.
5. Основные правила обслуживания потребителей.

1. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, необходимые практические компетенции в основном сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения достаточно высокое. Студент твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, большинство предусмотренных программой заданий выполнено, но в них имеются ошибки, при ответе на поставленный вопрос студент допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, наблюдаются нарушения логической последовательности в изложении программного материала.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы, необходимые практические компетенции не сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному.

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по дисциплине оценивается в ходе текущего контроля.

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
1	Собеседование по темам 1 – 4	8 неделя	25
2	Доклад (письменно) по темам 1 – 9	12 неделя	30
	Итого за 3 семестр		55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **60 (55 баллов за текущий контроль и от 1 до 5 дополнительных баллов за регулярную хорошую работу, ответственное отношение к дисциплине)**. Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80

Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация

Процедура **зачета** (3 семестр) как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ($S_{зач}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ($R_{сем}$)	Количество баллов за зачет ($S_{зач}$)
$50 \leq R_{сем} \leq 60$	40
$39 \leq R_{сем} < 50$	35
$33 \leq R_{сем} < 39$	27
$R_{сем} < 33$	0

Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации

Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя собеседование по указанным в разделах вопросам. Следует ориентироваться на количество заданий, указанных в Паспорте фонда оценочных средств (сводная таблица). В разделах, где указаны несколько вариантов, студент получает два вопроса из вариантов базовой части плюс одно задание повышенного уровня (если студент претендует на оценку «отлично»).

Предлагаемые студенту вопросы для собеседования позволяют проверить сформированность компетенции ОПК-3.

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо изучить рекомендуемую литературу, указанную в Рабочей программе данной дисциплины. При получении задания студент должен сразу же, без подготовки, отвечать на вопросы собеседования.

Лист оценивания собеседования

ФИО студента	Знание содержания всех вопросов из базовой части	Понимание сути излагаемого	Речь грамотная, ясная, точная	Анализ сути, приведение собственных примеров	Знание содержания материала повышенного уровня
баллы	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1	0 – 0,5 – 1

Составитель _____ А.А.Казначеева
(подпись)

« ____ » _____ 20 ____ г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой туризма и
гостиничного дела

И.В.Огаркова
« » _____ 2021 г.

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ
по дисциплине
«Сервисная деятельность в туризме»

Базовый уровень

1. Роль сервисной деятельности в социально-экономической жизни страны.
2. Формирование корпоративной культуры в сфере сервиса и туризма.
3. Особенности организации послепродажного обслуживания.
4. Проблемы и трудности классификации услуг и сервисной деятельности.
5. Жизненный цикл услуги и его значение для сервисного производства.
6. Культура сервиса как часть культуры общества.
7. Ведущие компании России в сфере сервиса.
8. Традиционные и инновационные службы сервиса.
9. Особенности процесса внедрения инноваций в сферу услуг.

Повышенный уровень

10. Сфера услуг и ее трансформация в рыночной экономике.
11. Ответственность предпринимателей за нарушение антимонопольного законодательства.
12. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги.
13. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг.
14. Особенности сегментирования внутреннего потребительского рынка России.
15. Использование новых концепций в подготовке профессиональных кадров для индустрии туризма.
16. Рынок морских и речных круизов.
17. Пути разрешения конфликтов в туристской деятельности. Международный опыт.
18. Анализ роли туристских дестинаций в развитии международного туризма.
19. Использование инновационных концепций в развитии туристского региона.

1. Критерии оценивания компетенций

ФИО	Вступление, содержание, заклучение	Оформление	Знание материала	Участие в дискуссии (вопросы, комментарии)	Регламент	Невербальные средства	Итоговая оценка
	1 балл	1 балл	1 балл	1 балл	0,5 балла	0,5 балла	

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль

Рейтинговая оценка знаний студента

№ п/п	Вид деятельности студентов	Сроки выполнения	Количество баллов
1	Собеседование по темам 1 – 4	8 неделя	25
2	Доклад (письменно) по темам 1 – 9	12 неделя	30
Итого за 3 семестр			55

Максимально возможный балл за весь текущий контроль устанавливается равным **60** (55 баллов за текущий контроль и от **1** до **5** дополнительных баллов за регулярную хорошую работу, ответственное отношение к дисциплине). Текущее контрольное мероприятие считается сданным, если студент получил за него не менее 60% от установленного для этого контроля максимального балла. Рейтинговый балл, выставляемый студенту за текущее контрольное мероприятие, сданное студентом в установленные графиком контрольных мероприятий сроки, определяется следующим образом:

Уровень выполнения контрольного задания	Рейтинговый балл (в % от максимального балла за контрольное задание)
Отличный	100
Хороший	80
Удовлетворительный	60
Неудовлетворительный	0

Промежуточная аттестация

Процедура **зачета** (3 семестр) как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

Зачет выставляется по результатам работы в семестре, при сдаче всех контрольных точек, предусмотренных текущим контролем успеваемости. Если по итогам семестра обучающийся имеет от 33 до 60 баллов, ему ставится отметка «зачтено». Обучающемуся, имеющему по итогам семестра менее 33 баллов, ставится отметка «не зачтено».

Количество баллов за зачет ($S_{зач}$) при различных рейтинговых баллах по дисциплине по результатам работы в семестре

Рейтинговый балл по дисциплине по результатам работы в семестре ($R_{сем}$)	Количество баллов за зачет ($S_{зач}$)
$50 \leq R_{сем} \leq 60$	40
$39 \leq R_{сем} < 50$	35
$33 \leq R_{сем} < 39$	27
$R_{сем} < 33$	0

Типовые контрольные задания для проведения промежуточной аттестации

Процедура зачета как отдельное контрольное мероприятие не проводится, оценивание знаний обучающегося происходит по результатам текущего контроля.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя

представление сообщения-презентации, что позволяет проверить сформированность компетенции ОПК-3

Для подготовки к данному оценочному мероприятию необходимо ознакомиться с методическими рекомендациями, изложенными в «Методических рекомендациях по организации самостоятельной работы студентов» по данной дисциплине. Во время представления сообщения студенту следует ориентироваться на регламент: продолжительность выступления 8 – 10 минут.

Составитель _____ А.А. Казначеева
(подпись)

«__» _____ 20__ г.

