

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 10.06.2024 13:47:26

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef98

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Северо-Кавказский федеральный университет»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института
(филиал) СКФУ
Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине	ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве
Специальность	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Форма обучения	<u>очная</u>

2024

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для оценивания знаний, умений, уровня сформированности компетенций студентов, обучающихся по 43.02.16 Туризм и гостеприимство по ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве.

ФОС составлен на основе ФГОС и рабочей программы дисциплины.

Промежуточная аттестация по дисциплине предусмотрена в форме дифференцированного зачета с выставлением отметки по системе «отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно».

1.2. Планируемые результаты освоения дисциплины

ФОС позволяет оценить знания, умения, сформированность общих и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС и рабочей программой дисциплины.

Планируемые результаты освоения (знания и умения) и перечень осваиваемых компетенций (общих и профессиональных) указываются в соответствии с ФГОС, ОП и рабочей программой учебной дисциплины.

умения:

У.1. проводить поиск в различных поисковых системах;

У.2. использовать различные виды учебных изданий;

У.3. применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;

У.4. описывать методы мониторинга рынка услуг;

У.5. воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.

знания:

З.1. историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства,

З.2. классификаций услуг и сервиса;

З.3. методы мониторинга рынка услуг;

З.4. правила обслуживания потребителей услуг.

Общие компетенции:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.3. Формы контроля и оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по (учебной) дисциплине, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций.

Таблица 1 Контроль и оценка освоения (учебной) дисциплины по темам (разделам)

Элементы учебной дисциплины	Формы контроля и оценивания			
	Текущий контроль		Промежуточная аттестация	
	Методы оценки (заполняется в соответствии с разделом 4 рабочей	Проверяемые ПК, ОК, У, З	Методы оценки	Проверяемые ПК, ОК, У, З

	<i>программы)</i>			
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности			Указываются в соответствии с учебным планом	Указываются в соответствии с рабочей программой
Тема 1.1. Основы теории услуг	Практическая работа № 1 Характеристика основных показателей услуг.	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.	экзамен	
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий.			
Тема 1.2. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.	Практическая работа № 2 Характеристика производственных, распределительных, профессиональных, потребительских, общественных услуг.	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий.			
Тема 1.3. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные,	Практическая работа № 3 Характеристика принципов услуг	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.		

стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			
Тема 1.4. Услуги в Современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности.	Практическая работа № 4 Характеристика основных показателей услуг	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий.			
Тема 1.5. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.	Практическая работа № 5 Характеристика основных показателей услуг.	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий.			

Тема 1.6. Сущность системы сервиса. Сервис как деятельность.	Практическая работа № 6 Характеристика классификации потребностей в услугах	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			
Тема 1.7. Виды сервисной деятельности.	Практическая работа № 7 Характеристика технического, технологического, информационно-коммуникативного, транспортного, гуманитарного сервиса	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			
Тема 1.8. Классификация сервиса.	Практическая работа № 8 Характеристики классификации сервиса.	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий.			
Тема 1.9. Основные подходы к осуществлению сервиса.	Практическая работа № 9 Характеристика потребностей в услугах	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.		

	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий.			
	Практическая работа № 10 Характеристики современного сервиса	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			
Раздел 2. Организация сервисной деятельности				
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг.	Практическая работа № 11 Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			
Тема 2.2. Формы, методы, правила обслуживания Потребителей.	Практическая работа № 12 Уточнение характеристик и специфики форм обслуживания.	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			
Тема 2.3. Обслуживание потребителей в контактной зоне.	Практическая работа № 13 Уточнение характеристик и специфики обслуживания в контактной зоне.	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка			

	выполнения практических заданий			
Тема 2.5. Качество услуги.	Практическая работа № 14 Определения качества сервисных услуг	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий Тестирование			
Тема 2.6. Контроль качества услуг.	Практическая работа № 15 Изучение методов контроля	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий Тестирование			
Тема 2.7. Социально- культурные услуги.	Практическая работа №16 Формирование новых услуг.	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			
Тема 2.8. Туристические услуги.	Практическая работа № 17 Предоставление туристические услуги.	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, 3.1. – 3.4.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			

Тема 2.9. Экскурсионные услуги.	Практическая работа № 18 Этапы проектирования экскурсии и проектные документы.	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, З.1. – З.4.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			
Тема 2.10. Виды туров.	Практическая работа № 19 Виды туристского сервиса. Виды сервисной деятельности.	ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09 У.1. – У.5, З.1. – З.4.		
	Текущий контроль, устный опрос. Экспертная оценка выполнения практических заданий			

2. Оценочные средства текущего контроля успеваемости и критерии оценки

Вопросы для собеседования

по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»

Тема 1.1. Основы теории услуг

1. Дайте определение услуги.
2. Характеристика основных показателей услуг.

Тема 1.2. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.

1. Перечислите типы услуг.
2. Охарактеризуйте каждый тип услуг.

Тема 1.3. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличностные, простые и сложные и т.д.

1. Характеристика принципов услуг.
2. Классификация по принципам.

Тема 1.4. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности.

1. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
2. Рынок услуг.
3. Особенности рынка услуг.

Тема 1.5. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса.

Сегментирование рынка услуг.

1. Покупательский риск в сфере услуг.
2. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
2. Сегментирование рынка.

Тема 1.6. Сущность системы сервиса. Сервис как деятельность.

1. Сущность системы рынка.
2. Сервис как деятельность.

Тема 1.7. Виды сервисной деятельности.

1. Виды сервисной деятельности.
2. Характеристика технического, технологического, информационно-коммуникативного, транспортного, гуманитарного сервиса.

Тема 1.8. Классификация сервиса.

1. Характеристики классификации сервиса.

Тема 1.9. Основные подходы к осуществлению сервиса.

1. Характеристика потребностей в услугах.

Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг.

1. Характеристика различных услуг.
2. Специфика предоставления различных услуг.

Тема 2.2. Формы, методы, правила обслуживания Потребителей.

1. Формы и методы обслуживания Потребителей.
2. Правила обслуживания Потребителей.

Тема 2.3. Обслуживание потребителей в контактной зоне.

1. Характеристика обслуживания в контактной зоне.
2. Специфика обслуживания в контактной зоне.

Тема 2.7. Социально-культурные услуги.

1. Социально-культурные услуги.
2. Как формируются новые виды услуг?

Тема 2.8. Туристические услуги.

1. Предоставление туристических услуг.
2. Виды туристических услуг.

Тема 2.9. Экскурсионные услуги.

1. Этапы проектирования экскурсии.
2. Проектные документы экскурсии.

Тема 2.10. Виды туров.

1. Внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.
2. Услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.

Вопросы к контрольному срезу**Контрольный срез за 3 семестр****Вариант 1**

Задание 1 Основы теории услуг.

Задание 2 Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.

Задание 3 Классификация услуг по принципам: вещественности или не вещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.

Задание 4 Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности.

Вариант 2

Задание 1 Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.

Задание 2 Сущность системы сервиса. Сервис как деятельность.

Задание 3 Виды сервисной деятельности.

Задание 4 Классификация сервиса.

Критерии оценивания компетенций

В системе оценки знаний и умений при оценивании устных ответов и письменных работ используются следующие критерии:

Оценка «отлично» выставляется студенту за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент легко ориентируется, владение понятийным аппаратом за умение связывать теорию с практикой, решать практические задачи, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логичное изложение ответа (как в устной, так и в письменной форме), качественное внешнее оформление;

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют некоторые неточности;

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач, не умеет доказательно обосновать свои суждения;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если студент имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач; за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать.

3. Фонд оценочных средств для экзамена

1. Паспорт

Назначение: ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Общие компетенции	Показатель оценки результатов
ОК 01-02. Проводить поиск в различных поисковых системах;	Перечень знаний, осваиваемых в рамках дисциплины: знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг и сервиса; знание методов мониторинга рынка услуг; знание правил обслуживания потребителей услуг.
ОК 04-05. Использовать различные виды учебных изданий; ОК 09. Применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	Перечень умений, осваиваемых в рамках дисциплины умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов.

**Фонд тестовых заданий
по дисциплине ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»**

Установить правильность последовательности ответов

1. Показатели качества услуги:

- А) функционального назначения;
- Б) социального назначения;
- В) эргономические показатели;
- Г) экономические показатели;
- Д) статистические показатели;
- Е) показатели сегментации.

2. Показатели качества услуги:

- А) показатели безопасности;
- Б) патентно – правовые показатели;
- В) показатели стандартизованности;
- Г) показатели спроса;
- Д) ценовые показатели;
- Е) показатели конкурентности.

3. Ресурсы улучшения туристского продукта

- А) Устойчивая обратная связь с потребителем;
- Б) Конкуренция;
- В) Повышение квалификации сотрудников;
- Г) Устойчивый спрос на турпродукт;
- Д) Получение авторского свидетельства на турпродукт;
- Е) Реализация эффективной рекламной кампании.

Выбрать один правильный ответ:

1. Технология обслуживания гостиниц:

- А) совокупность операций и процессов в предоставлении услуг размещения и гостеприимства туристов;
- Б) примерная организационная структура крупного гостиничного комплекса;
- В) объединение гостиничных предприятий по характерным признакам;
- Г) административно иерархичная система менеджмента.
- Д) область сервиса, объединяющая гостиничный, ресторанный бизнес, общепит, отдых и развлечения

2. Обязательная услуга, предоставляемая персоналом гостиницы:

- А) джакузи в номере;
- Б) бильярдный стол в номере;
- В) уборка в номере;
- Г) массаж в номере;
- Д) наличие интернета.

3. Какая обязательная информация должна содержаться в каждом номере:

- А) гороскоп;
- Б) журналы мод;
- В) бизнес журналы;
- Г) план эвакуации;
- Д) стоимость основных и дополнительных услуг.

4. Служебные и бытовые помещения гостиницы обеспечивают:

- А) условия работы, быта, питания персоналу, включая хозяйственные и подсобные нужды;
- Б) поддержание в надлежащем качестве и чистоте номерной фонд гостиницы, а также уборка коридоров, туалетов и лестничные пролеты;
- В) питание приезжим туристам, их развлечение;
- Г) размещение туристов по забронированным ими номерам и наблюдение за чистотой в номерах;
- Д) торговлю и предоставление арендных услуг.

Задание с выбором нескольких ответов

1. Человечность в сервисной деятельности — это:

- 1) дружелюбие; 2) помощь другим; 3) поздравление с днем рождения; 4) участие в жизни незнакомых; 5) преодоление дефицита; 6) информативность.

2. Потребность в сервисной деятельности — это:

- 1) обеспеченность товарами; 2) своевременные услуги; 3) режим жизни; 4) защита здоровья; 5) энергетические потоки; 6) воспроизводство активности.

3. Сервис — это:

1) обслуживание; 2) социальный институт; 3) система защиты людей; 4) равновесность; 5) средство устранения деформации; 6) гуманизм жизнедеятельности.

4. Гармония — это:

1) закон устойчивости; 2) соотношение большего к меньшему;
3) число золотого сечения 1,68; 4) характер; 5) яркость впечатления; 6) картины природы.

5. Культура потребления — это:

1) стремление к истине, творчеству; 2) многообразие услуг и товаров; 3) уровень благосостояния; 4) разумная достаточность; 5) путь к устойчивым взаимоотношениям; 6) сохранение человеколюбия.

2. Вопросы к экзамену по модулю:

1. Что такое услуги?
2. Определение товара.
3. Разница между товарами и услугами.
4. Классификация услуг.
5. Основные характеристики услуг.
6. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.
7. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.
8. Характеристика сферы Услуг.
9. Сфера услуг по предприятию.
10. Услуга в сфере туризма.
11. Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Рынок услуг и его особенности.
12. Понятие качества услуг.
13. Показатели качества услуг.
14. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства.
15. Покупательский риск в сфере услуг. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
16. Типы рисков.
17. Внутренняя и внешняя среда предприятия сервиса.
18. Особенности сегментации рынка услуг.
19. Выбор целевого сегмента.
20. Позиционирование услуги на рынке.
21. Сущность системы сервиса.
22. Сервис как деятельность.
23. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей
24. Сущность сервиса.
25. Цели организации сервиса.
26. Классификация и характеристика потребностей в услугах и в сервисном обслуживании.
27. Виды сервисной деятельности.
28. Характеристика технического.

29. Характеристика технологического.
30. Характеристика информационно-коммуникативного.
31. Характеристика транспортного.
32. Характеристика гуманитарного сервиса.
33. Социально-культурный сервис и туризм.
34. Гуманитарный сервис.
35. Особенности осуществления коммуникации с применением информационно-коммуникационных технологий.
36. Классификация сервиса.
37. Сервис как деятельность.
38. Классификация видов сервиса по сферам его осуществления.
39. Основные подходы к осуществлению сервиса.
40. Сервис в туризме.
41. Материальные и социально-культурные услуги.
42. Туристические услуги.
43. Предоставление основных видов услуг.
44. Виды туристских услуг.
45. Понятие дополнительных туристских услуг.
46. Философия гостеприимного сервиса.
47. Гостиничные услуги.
48. Виды гостиничных услуг.
49. Формы, методы, правила обслуживания.
50. Основы организации обслуживания потребителя.
51. Формы и методы обслуживания потребителей.
52. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителя.
53. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
54. Формы и методы обслуживания потребителей.
55. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
56. Основные правила обслуживания потребителей.
57. Контактные зоны гостиничных предприятий.
58. Туристические услуги в сфере сервиса. Контактная зона.
59. Разработка сервисных процессов контактной зоны на примере туристского агентства.
60. Качество услуги.
61. Понятие качества услуг, основные критерии его оценки.
62. Качество сервисных услуг.
63. Показатели эффективности сервисной деятельности организации.
64. Управление качеством услуг в гостиничном сервисе.
65. Качество туристского обслуживания.
66. Качество услуг в сфере туризма.
67. Контроль качества услуг.
68. Контроль и оценка качества туристского обслуживания.
69. Основные виды, формы и методы контроля.
70. Социально-культурные услуги.
71. Туристские и экскурсионные услуги.
72. Основные направления инновационной деятельности в сфере туризма и гостеприимства.
73. Государственная поддержка инновационной деятельности в туризме.
74. Внедрение новых видов услуг и форм обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса и туризма.

75. Туристические услуги.
76. Туристическая услуга.
77. Тенденции развития современного туризма.
78. Оказания туристских услуг.
79. Экскурсионные услуги.
80. Понятие экскурсионных услуг.
81. Этапы подготовки экскурсии. Методика и основные этапы разработки экскурсии.
82. Подготовка технологической карты экскурсии.
83. Виды туров.
84. Виды туризма.
85. Социально-экономические факторы развития туризма.
86. Проблемы качества туристского продукта.
87. Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии.
88. Познавательные туры.
89. Религиозные туры.
90. Индивидуальные туры.

Критерии оценки

Оценка «ОТЛИЧНО» выставляется студенту, глубоко и прочно усвоившему программный, в том числе лекционный материал, последовательно, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка «ХОРОШО» выставляется студенту, твердо знающему программный, в том числе лекционный материал, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей (неточностей, которые не могут быть исправлены наводящими вопросами или не имеют важного практического значения). То же относится к освещению практически важных вопросов

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который обнаруживает знание основного материала, но не знает его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, излагает материал с нарушением последовательности, отвечает на практически важные вопросы с помощью или поправками экзаменатора.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» выставляется студенту, который не знает значительной части программного, в том числе лекционного материала.