Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского федерального университета
Дата подписания: 24.04.2024 09:26:13
Уникальный программный ключ:
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал) СКФУ
Н.В. Данченко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ

Направление подготовки	43.03.02 Туризм
Направленность (профиль)	Управление впечатлениями в индустрии гостеприимства
Год начала обучения	2024
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	3

Введение

1. Назначение: обеспечение методической основы для организации и проведения текущего контроля по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме». Текущий контроль по данной дисциплине – вид систематической проверки знаний, умений, навыков студентов. Задачами текущего контроля являются получение первичной информацию о ходе и качестве освоения компетенций, а также стимулирование регулярной целенаправленной работы студентов. Для формирования определенного уровня компетенций.

2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Сервисная деятельность в туризме» в соответствии с образовательной программой высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

3. Разработчик доцент кафедры туризма и гостиничного дела Казначеева А.А.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Члены экспертной группы:

Председатель:
Огаркова И.В. –зав. кафедрой туризма и гостиничного дела

Члены комиссии:
Гарбузова Т.Г. – доцент кафедры туризма и гостиничного дела
Емцева Н.С.– доцент кафедры туризма и гостиничного дела

Представитель организации-работодателя:
Шрайнер Анастасия Васильевна - директор ООО «Территория туризма»

Экспертное заключение фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации соответствует требованиям ФГОС ВО, рабочей программе по направлению подготовки 43.03.02 Туризм и может применяться в учебном процессе. «____»_____

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание критериев оценивания компетенции на различных этапах их формирования

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности				
ИД-1 ОПК-3 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	не умеет применять методы оценки качества туристских услуг с учетом мнения потребителей;	имеет поверхностные знания об основных потребностях и психофизиологических возможностях человека, их взаимосвязи с социальной активностью личности;	на среднем уровне владеет навыками организации обслуживания, оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;	успешно применяет полученные знания на практике, все виды услуг и прогрессивные виды обслуживания; ставит и решает задачи ассортиментной политики и определяет ее стратегию; способен разработать новую услугу с учетом предпочтений потребителей; организовывать сервисную деятельность с учетом национальных, природно-климатических и других особенностей обслуживания;
ИД-2 ОПК-3 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	не способен оказывать туристские услуги в соответствии с международными и национальными стандартами;	с затруднениями демонстрирует знание международных и национальных стандартов в сфере туризма, имеет поверхностные знания о показателях качества сервисной услуги;	На достаточно хорошем уровне владеет информацией о показателях качества туристской услуги;	уверенно обеспечивает организацию комплексного туристского обслуживания с использованием клиентоориентированных технологий и обеспечением стандартов качества
ИД-3 ОПК-3 Обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей	не владеет навыками эффективного общения с потребителями туристского продукта; отсутствуют первичные навыки профессиональной деятельности, направленные на эффективное взаимодействие с клиентами;	имеет поверхностное представление о типологии потребителей и их поведении применительно к туристской сфере;	достаточно уверенно владеет навыками психологии делового общения, коммуникативными техниками и технологиями делового общения в сфере туристского сервиса,	на высоком уровне владеет практическими навыками клиентоориентированного подхода при формировании туристского продукта, удовлетворяющего потребностям различных типов клиентов.
ПК-7. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий				

ИД-1 ПК-7 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	не умеет применять клиентоориентированные технологии с учетом запросов потребителей;	имеет поверхностные знания о методах выявления потребностей туристов и организации процесса оказания услуг в соответствии с действующим законодательством;	владеет методами оценки и конкурентоспособности услуг, умеет провести анализ рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг;	уверенно владеет навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом оказания услуги.
ИД-2 ПК-7 Изучает потребности туристов, мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты	не имеет представления о теории организации обслуживания, особенностях формирования клиентурных отношений;	умеет классифицировать потребности туристов, определять мотивы поведения и факторы, влияющие на покупательское поведение;	на достаточно высоком уровне владеет приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;	уверенно владеет методами выявления потребностей клиентов, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности.
ИД-3 ПК-7 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	не имеет представления о специфики возникновения профессиональных взаимоотношений между потребителями сферы услуг и специалистами сервиса.	слабо применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания, затрудняется использовать приемы установления контакта с клиентом	хорошо применяет навыки эффективного взаимодействия специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности;	уверенно владеет психологическими приемами общения с потребителем при установлении личностных контактов; навыками профессиональной коммуникации, способствующей эффективному взаимодействию с клиентами.

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.	c	Круг сервисных услуг, оказываемых населению, совокупность организаций и индивидуальных исполнителей, которые в рамках сервисной деятельности оказывают материальные и социально-культурные услуги потребителям это: a) сфера производства b) сфера потребления c) сфера услуг d) сфера хозяйственной деятельности	ОПК-3
2.	c	Услуги, удовлетворяющие духовные, интеллектуальные потребности людей и поддерживающие их нормальную жизнедеятельность это: a) вещественные услуги b) материальные услуги c) социально-культурные услуги d) бытовые услуги	ОПК-3
3.	a	Предоставление информации по услугам, предлагаемым потребителям; принятие заказа на услугу; исполнение услуги; контроль качества исполнения услуги; выдача заказа потребителю это: a) жизненный цикл услуги b) периоды услуги c) проектирование услуги d) этапы предоставления услуги	ОПК-3
4.	a	По «Правилам бытового обслуживания населения в РФ», договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется: a) в письменной форме b) в устной форме c) по соглашению сторон d) по желанию потребителя	ПК-7
5.	d	Обеспечение безотказного длительного ресурса работы в гарантийный и постгарантийный период технических средств индивидуального пользования – это:	ПК-7

		a) производственный сервис b) технологический сервис c) транспортный сервис d) технический сервис	
6.	b	К производственному сервису относятся услуги: a) по обороне b) по ремонту техники c) по охране общественного порядка d) по бытовому обслуживанию населения	ОПК-3
7.	c	Сфера услуг формирует в национальной экономике: a) первичный сектор b) вторичный сектор c) третичный сектор d) четвертичный сектор	ОПК-3
8.	b	Нацелены на удовлетворение потребностей людей в тех товарах, качествах и функциях, которые необходимы им как субъектам общественных отношений: a) культурные услуги b) социальные услуги c) торговые услуги d) услуги жизнеобеспечения	ОПК-3
9.	c	Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества за приемлемую цену: a) лицензирование b) сертификация c) стандартизация d) патентование	ПК-7
10.	d	Совокупность процедур, процессов и ресурсов, обеспечивающая осуществление общего руководства качеством услуг это: a) оценка качества b) контроль качества услуг	ОПК-3

		c) метод контроля d) система контроля качества	
11.	d	Процедура, посредством которой третья сторона дает письменную гарантию, что услуга соответствует заданным требованиям: a) патентование b) стандартизация c) лицензирование d) сертификация	ПК-7
12.	b	Форма услуг на коммерческой основе в сфере науки и техники, состоящая в доведении НИОКР до стадии производства называется: a) лизинг b) инжиниринг c) франчайзинг d) консалтинг	ПК-7
13.	d	Сервис, включающий весь комплекс интеллектуальных услуг, связанных с индивидуализацией, т. е. с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях его функционирования у данного потребителя (или с расширением сферы полезности товара) называется: a) дилерский b) твердый c) жесткий d) мягкий	ОПК-3
14.	a	Гармоничность, соответствие требованиям моды и стилю, целостность композиции и художественная выразительность входят: a) в эстетические показатели услуг; b) в показатели надежности; c) в показатели социального назначения; d) в показатели качества	ОПК-3
15.	d	Абстрактная, теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности это: a) социально-культурная услуга b) реальная услуга	ОПК-3

		c) виртуальная услуга d) идеальная услуга	
16.		Правовое регулирование сервисной деятельности на федеральном уровне	ПК-7
17.		Анализ эффективности деятельности сервисного предприятия	ОПК-3
18.		Региональная политика малого бизнеса	ОПК-3
19.		Требования к оформлению договора на оказание услуги	ПК-7
20.		Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей»	ПК-7
21.		Современный рынок услуг России: проблемы развития.	ПК-7
22.		Взаимоотношения специалиста по сервису и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности	ПК-7
23.		Защита прав потребителей: механизмы реализации	ПК-7
24.		Формы коммуникации в сфере услуг	ПК-7
25.		Контроль качества услуг	ОПК-3
26.		Формы и методы обслуживания потребителей	ПК-7
27.		Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей	ПК-7
28.		Сервисные услуги в туризме и их потребители	ПК-7
29.		Развитие интернет-технологий как фактора сервисного обслуживания	ПК-7
30.		Безопасность в сфере туруслуг.	ПК-7

2. Описание шкалы оценивания

В рамках рейтинговой системы успеваемость студентов по каждой дисциплине оценивается в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Рейтинговая система оценки знаний студентов основана на использовании совокупности контрольных мероприятий по проверке пройденного материала (контрольных точек), оптимально расположенных на всем временном интервале изучения дисциплины. Принципы рейтинговой системы оценки знаний студентов основываются на положениях, описанных в Положении об организации образовательного процесса на основе рейтинговой системы оценки знаний студентов в ФГАОУ ВО «СКФУ».

3. Критерии оценивания компетенций

Оценка **«отлично»** выставляется студенту, если материал излагается последовательно и грамотно, студент умеет делать необходимые обобщения и выводы;

Оценка **«хорошо»** выставляется студенту, если основные требования выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студентом неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после замечаний преподавателя; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков.

Оценка **«неудовлетворительно»** ставится, если тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблем