

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ



Заведующий кафедрой
рекреационной географии, страноведения и туризма
С.В. Федотов
Федотов С.В.
подпись, расшифровка подписи

21.05.2024 г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПРОГРАММЫ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

**ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и
гостеприимстве**

Код и наименование дисциплины в соответствии с Учебным планом

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Шифр и наименование специальности

социально-экономический

*Профиль подготовки (технический, естественнонаучный, социально-экономический,
гуманитарный)*

специалист по туризму

Квалификация выпускника

очная

Форма обучения

Учебный год: 2026-2027

Семестр(ы): 5

Рекомендована: НМС факультета географии, геоэкологии и туризма
(Наименование рекомендующей структуры)

протокол № 6 от
03.05.2024

Составители программы: Сайян Сузанна Спартаковна, преподаватель
кафедры рекреационной географии, страноведения и
туризма

(ФИО, должность, ученая степень и (или) ученое звание)

2024 г.

ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме в
гостеприимстве

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. N 1100 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство", входящей в укрупненную группу специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме выполнения заданий на практических занятиях, докладов, билетов.

ФОС разработаны на основании положений:

1. П ВГУ 2.2.04 – 2016 Положение о формировании фонда оценочных средств для аттестации обучающихся по образовательным программам среднего профессионального образования Воронежского государственного университета

2. П ВГУ 2.2.01 — 2015 Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности, текущей, промежуточной и итоговой аттестации по основным профессиональным образовательным программам среднего профессионального образования в Воронежском государственном университете.

1. Цели и задачи общеобразовательной учебной
дисциплины ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме
в гостеприимстве

Сформированность компетенций предполагает, что в результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- виды сервисной деятельности;
- сущность услуги как специфического продукта;
- понятие "контактной зоны как сферы реализации сервисной деятельности;
- организацию обслуживания потребителей услуг;
- правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета;
- этику взаимоотношений в трудовом коллективе, в общении с потребителями;
- критерии и составляющие качества услуг;
- культуру обслуживания потребителей;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания

Уметь:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;

- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;
- использовать различные средства делового общения;
- проводить анализ рынка услуг;
- выявлять и анализировать потребности клиентов;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности.

Иметь практический опыт:

- поиска информации в различных поисковых системах;
- использования методов изучения потребностей клиентов;
- использования способов анализа рынка услуг;
- оценки качества предоставляемых услуг.

Код компетенции	Содержательная часть компетенции
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

2. Условия аттестации: Аттестация проводится в форме экзамена по завершению освоения учебного материала.

Время аттестации:

подготовка 10 мин.;
 выполнение 1 часа 35 мин.;
 оформление и сдача 15 мин.;
 всего 2 часа 00 мин.

3. Программа оценивания контролируемой компетенции:

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности			
1	Тема 1.1 Характеристика основных показателей услуг Самостоятельная работа. Проработка лекционного материала	ОК 2	Практическая работа №1 Письменный опрос
2	Тема 1.2 Характеристика классификации потребностей в услугах Самостоятельная работа. Проработка лекционного материала	ОК 2	Практическая работа №2 Задание реконструктивного уровня «Классификация услуг»
Раздел 2. Организация сервисной деятельности			

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины*	Код контролируемой компетенции (или её части)	Наименование оценочного средства
4	Тема 2.1 Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг	ОК 2	Практическая работа №3 Задание реконструктивного уровня «Специфика обслуживания в контактной зоне» Практическая работа №4 Задание реконструктивного уровня «Выявление потребностей потребителей»
5	Тема 2.2 Определение качества сервисных услуг Самостоятельная работа. Повторение изученного материала по дисциплине. Подготовка к экзамену.	ОК 2	Практическая работа №5 задание реконструктивного уровня. Изучение рынка туристских услуг г. Барнаула
11	Промежуточная аттестация	ОК 2	Итоговый тест

I ТЕКУЩИЙ КОНТРОЛЬ ПО ДИСЦИПЛИНЕ СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа №1

1.Цель: оценить уровень освоения изученного материала.

2.Проверяемые компетенции: ОК 2

3.Пример оценочного средства: письменный опрос

Пример вопросов к устному опросу по теме «Сущность сервисной деятельности»:

Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность».

1. Основные подходы к осуществлению сервиса.
2. Основные структурные элементы системы сервиса.
3. Классификация сервиса.
4. Социально-культурная сфера: элементы, структура и функции.
5. Объективные факторы, определяющие развитие сферы услуг в современном российском обществе.
6. Функции сервиса

4. Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка отлично)	Ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный
70-84 баллов (оценка хорошо)	Ответ полный и правильный на основании изученных знаний и умений; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки, исправленные по требованию преподавателя
50-69 баллов (оценка удовлетворительно)	Ответ полный, но при этом допущена существенная ошибка, или неполный, несвязный
0-49 баллов (оценка неудовлетворительно)	При ответе обнаружено непонимание учащимся основного содержания учебного материала или допущены существенные ошибки, которые учащийся не смог исправить при наводящих вопросах преподавателя или ответ отсутствует

5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

Повторение теоретического материала

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа №2

1. Цель: оценить уровень освоения изученного материала; формирование навыка поиска необходимой информации.

Активная и интерактивная форма проведения занятий.

2. Проверяемые компетенции: ОК 2

3. Пример оценочного средства: Задание реконструктивного уровня «Классификация услуг»

Пример задания.

Заполнить таблицу «Классификация типов и видов услуг».

Виды услуг	Пример услуги	Предприятие/организация, оказывающие услуги. (Название, адрес, стоимость)
Осязаемые действия, направленные на тело человека.		
Осязаемые действия, направленные на товары и другие физические объекты.		
Неосязаемые действия, направленные на сознание человека.		
Неосязаемые действия с неосязаемыми активами.		

4. Критерии оценивания

Оценка	Критерии
85-100 «Отлично»	Задание выполнено полностью: содержание отражает все аспекты, указанные в задании
84-70 «Хорошо»	Задание выполнено: некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью
69-50 «Удовлетворительно»	Задание выполнено не полностью: содержание отражает единичные аспекты, указанные в задании
49-0	Задание не выполнено: содержание не отражает тех

«Неудовлетворительно»	аспектов, которые указаны в задании, или/и не соответствует требуемому объёму, или/и более 30 % ответа имеет непродуктивный характер (т. е. совпадает с опубликованным источником)
-----------------------	--

5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

Проработка лекционного материала

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа №3

1. Цель: оценить уровень освоения изученного материала, сформировать умение поиска и анализа необходимой информации, аргументировать собственную точку зрения.

Активная и интерактивная форма проведения занятий.

2. Проверяемые компетенции: ОК 2

3. Пример оценочного средства: задание реконструктивного уровня по теме: «Специфика обслуживания в контактной зоне»

Заполнить таблицу «Оформление, оборудование и обслуживание в контактной зоне».

Виды услуг	Оборудование контактной зоны	Оформление контактной зоны	Требования к внешнему виду сотрудника	Психологические аспекты обслуживания

4. Критерии оценивания

Оценка	Критерии
85-100 «Отлично»	Задание выполнено полностью: содержание отражает все аспекты, указанные в задании
84-70 «Хорошо»	Задание выполнено: некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью
69-50 «Удовлетворительно»	Задание выполнено не полностью: содержание отражает единичные аспекты, указанные в задании
49-0	Задание не выполнено: содержание не отражает тех

«Неудовлетворительно»	аспектов, которые указаны в задании, или/и не соответствует требуемому объёму, или/и более 30 % ответа имеет непродуктивный характер (т. е. совпадает с опубликованным источником)
-----------------------	--

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа №4

1. Цель: оценить уровень освоения изученного материала, сформировать умение поиска и анализа необходимой информации, аргументировать собственную точку зрения.

Активная и интерактивная форма проведения занятий.

2. Проверяемые компетенции: ОК 2

3. Пример оценочного средства: задание реконструктивного уровня «Выявление потребностей потребителей».

Составление анкеты по выявлению потребностей потребителей и анализ результатов анкетирования.

Требования к выполнению задания:

1. Анкета должна содержать не менее 10 вопросов.
2. Содержание вопросов должно раскрывать все аспекты изучаемой проблемы или вопроса.
3. Получить ответы у потенциальных туристов.
4. Проанализировать полученные ответы.

Пример анкеты по изучение туристской мотивации:

Данное исследование проводится с целью изучения мотивации в туризме.

1. Определите свой пол и возраст
 - А) мужской 1) менее 35 лет
 - Б) женский 2) более 35 лет
2. При планировании проведения отпуска вы
 - А) обратитесь в туристическую фирму
 - Б) самостоятельно организуете свой отдых
3. Вы планируете провести свой отдых в компании
 - А) семьи
 - Б) друзей
 - В) самостоятельно
4. Вы планируете провести свой отдых
 - А) в Европе
 - Б) в теплых странах (Турция, Египет)
 - В) в странах Востока (Индия, Китай)
 - Г) в России
5. Каким критерием вы пользуетесь при выборе места отдыха
 - А) отзывы и рекомендации знакомых
 - Б) популярность места отдыха

- В) интенсивность рекламы
 Г) другое
6. Целью проведения вашего отпуска является
 А) купально-пляжный отдых
 Б) развлечение
 В) паломничество, религиозный туризм
 Г) знакомство с достопримечательностями
7. Каким видом транспорта вы планируете воспользоваться
 А) авиа
 Б) железнодорожный
 В) автобус
 Г) личный автотранспорт
8. Какой уровень проживания вы планируете выбрать
 А) отель 5 звезд
 Б) отель 4 звезды
 В) отель 3 – 2 звезды
 Г) съемное жилье
9. Продолжительность вашего отдыха составит
 А) 1 – 3 дня
 Б) 4 – 7 дней
 В) 8 – 14 дней
 Г) 15 – 28 дней
10. Какую сумму вы готовы потратить на отдых (на 1 человека)
 А) 5 – 10 тыс. р.
 Б) 10 – 20 тыс. р.
 В) 20 – 30 тыс. р.
 Г) более 30 тыс. р.

Благодарим за потраченное время и спасибо за помощь в исследовании!

4. Критерии оценивания:

Уровень освоения	Критерии
85-100 баллов (оценка отлично)	Задание выполнено полностью: содержание отражает все аспекты, указанные в задании
70-84 баллов (оценка хорошо)	Задание выполнено: некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью
50-69 баллов (оценка удовлетворительно)	Задание выполнено не полностью: содержание отражает не все аспекты, указанные в задании
0-49 баллов (оценка неудовлетворительно)	Задание не выполнено: содержание не отражает тех аспектов, которые указаны в задании, или/и не соответствует требуемому объёму, или/и более 30 % ответа имеет непродуктивный характер (т.е. совпадает с опубликованным источником)

5. Рекомендации для самостоятельной работы:

Проработка теоретического материала

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Практическая работа №5

1. Цель: оценить уровень освоения изученного материала, сформировать умение поиска и анализа необходимой информации, аргументировать собственную точку зрения.

Активная и интерактивная форма проведения занятий.

2. Проверяемые компетенции: ОК 2

3. Пример оценочного средства: задание реконструктивного уровня.

Изучение рынка туристских услуг г. Барнаула

Проанализировать рынок туристских услуг г. Барнаула по следующим направлениям:

1. Туроператоры
2. Турагенты
3. Экскурсионные бюро
4. Авторские проекты

В работе описать услуги, специализацию, стоимость услуг предприятий. Выявить лидера рынка в каждом направлении деятельности.

4. Критерии оценивания

Оценка	Критерии
85-100 «Отлично»	Задание выполнено полностью: содержание отражает все аспекты, указанные в задании
84-70 «Хорошо»	Задание выполнено: некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью
69-50 «Удовлетворительно»	Задание выполнено не полностью: содержание отражает единичные аспекты, указанные в задании
49-0 «Неудовлетворительно»	Задание не выполнено: содержание не отражает тех аспектов, которые указаны в задании, или/и не соответствует требуемому объёму, или/и более 30 % ответа имеет непродуктивный характер (т. е. совпадает с опубликованным источником)

5. Рекомендуемый перечень вопросов для самостоятельной подготовки:

Повторение изученного материала по дисциплине. Подготовка к экзамену

ОЦЕНОЧНОЕ СРЕДСТВО: Итоговое тестирование

1. **Цель:** оценить уровень сформированности теоретических знаний
2. **Проверяемые компетенции** (код): ОК 02

3. Пример оценочного средства (примерные тестовые задания, типовой вариант контрольной работы и др.)

Тест содержит 25 вопросов закрытого и открытого типов. Для прохождения студенту предлагается 25 вопросов из общей базы в СДО moodle. Время прохождения теста 35-минут. В тесте содержатся вопросы с выбором одного варианта ответа. В вопросах с выбором одного ответа, студент либо выбирает правильный ответ и получает 1 балл, либо выбирает не правильный ответ и получает 0 баллов. В вопросах с выбором нескольких вариантов ответов, при выборе всех правильных ответов, студент получает 1 балл. Если выбирает не все правильные ответы, то начисленный балл рассчитывается исходя из процента указанных правильных ответов. Если же при выборе правильных ответов, будут выбраны и не правильный ответ, то за выбор неправильного ответа начисляется штраф 5%. В вопросах открытого типа, необходимо вписать правильный ответ (правильное понятие). В вопросах открытого типа, за правильный ответ студент может набрать 1 балл. За неправильный ответ 0 баллов. При прохождении теста, студент может пропустить вопросы в случае возникновения трудностей. И вернуться в оставшееся время.

Итоговый тест:

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

- А) жилищно-коммунальные услуги;
- Б) научно-исследовательские услуги;
- В) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- А) материально-преобразовательная;
- Б) исследовательская;
- В) потребительская (пользовательская);

3. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?

- А) Резервирование столиков;
- Б) Вызов такси;
- В) Кондиционирование воздуха;

4. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:

- А) материально-преобразовательной деятельности;
- Б) познавательной деятельности;
- В) ценностно-ориентационной деятельности;

5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

- А) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
- Б) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
- В) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

6. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:

- А) контактная зона;
- Б) зал ожидания;
- В) комната для посетителей.

7. В чем заключается несохраняемость услуг:

- А) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- Б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- В) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

- А) неосвязаемость услуг;
- Б) неразрывность производства и потребления услуги;
- В) незабываемость услуг.

9. Обслуживание это:

- А) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
- Б) оказание услуги потребителю;
- В) комплекс мер по обслуживанию населения.

10. Сервис — это:

- А) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
- Б) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
- В) предпродажное и гарантийное обслуживание.

11. Производственные услуги – это:

- А) услуги банков, страховых компаний;
- Б) инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
- В) пассажирский транспорт, торговля, образование.

12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

- А) государственными;
- Б) идеальными;
- В) смешанными.

13. Контактная зона – это:

- А) любое место, где производится услуга;
- Б) место, где услуга может храниться;
- В) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

14. Устное или письменное выражение претензий потребителя по поводу обслуживания – это:

- А) поиск понимания;
- Б) призыв к совести;
- В) жалоба.

15. Социальные потребности это потребности в:

- А) в самовыражении;
- Б) в познании,
- В) в жилье.

16. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- А) обслуживание на дому;
- Б) индивидуальное обслуживание;
- В) письменное обслуживание.

17. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- А) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- Б) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке,

реакция на покупку.

В) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.

18. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей..

- А) 0 – 45см;
- Б) 45 – 120 см;
- В) 120 – 400 см.

19. Франчайзинг это:

- А) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
- Б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества
- В) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;

20. Качество услуг тесно переплетается:

- А) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;
- Б) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;
- В) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- А) референтные группы;
- Б) комфорт;
- В) престиж.

22. Характеристика услуг:

- А) деятельность, процесс;
- Б) производство, хранение и распределение отделено от потребления;
- В) получает только один покупатель единожды.

23. Характеристика товаров:

- А) потребитель участвует в производственном процессе;
- Б) производство и потребление осуществляются одновременно;
- В) передача собственности.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Мягкий сервис это:

- А) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
- Б) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
- В) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Основные различия:

- А) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
- Б) соответствие техническим условиям и стандартам;
- В) продукт человеческой деятельности.

4. Критерии оценивания:

85-100 баллов (оценка «отлично»)	85-100% правильных ответов
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	70-84% правильных ответов
50-69 баллов (оценка «удовлетворительно»)	50-69% правильных ответов
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	0-49% правильных ответов

II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ

1. **Форма проведения промежуточной аттестации:** экзамен.

2. **Процедура проведения промежуточной аттестации**

На изучение дисциплины по учебному плану, отводится 1 семестр. В качестве промежуточной аттестации – экзамен.

Экзамен проводится в форме теста и устного ответа на экзаменационный билет. К промежуточной аттестации допускаются студенты, освоившие на положительную оценку все обязательные виды запланированных учебных заданий.

Примечание: Студенты, выполнившие на положительную оценку все обязательные виды запланированных учебных заданий, могут автоматически получить оценку в соответствии с набранными баллами, согласно положению о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по дисциплинам программ подготовки специалистов среднего звена профессионального образования (приказ №1594/п от 03.11.2022г.).

3. **Перечень вопросов к экзамену:**

- 1. Сущность понятий «сервис» и «сервисная деятельность».
- 2. Основные подходы к осуществлению сервиса.
- 3. Основные структурные элементы системы сервиса.
- 4. Классификация сервиса.

5. Социально-культурная сфера: элементы, структура и функции.
6. Объективные факторы, определяющие развитие сферы услуг в современном российском обществе.
7. Функции сервиса
8. Сущность понятия «услуга».
9. Классификация услуг.
10. Жизненный цикл услуги (ЖЦУ).
11. Особенности покупки услуги.
12. Специфика рынка услуг
13. Философия обслуживания.
14. Этический аспект культуры сервиса.
15. Эстетический аспект культуры сервиса.
16. Модель качества обслуживания.
17. Цели и задачи психологии сервиса.
18. Сущность понятия «контактная зона».
19. Модель принятия решения на покупку услуг.
20. Тактика обслуживания на этапах совершения заказа.
21. Жалобы и конфликты при обслуживании клиентов.
22. Сущность понятия «качество услуги».
23. Факторы, влияющие на качество услуг.
24. Стандартизация услуг.
25. Защита прав потребителей.
26. Требования к услугам общественного питания.
27. Классификация предприятий общественного питания.
28. Методы и формы обслуживания.
29. Виды столовой посуды и столовых приборов.
30. Меню и преискуранты.
31. Подготовка к обслуживанию потребителей.
32. Встреча и размещение гостей. Обслуживание.
33. Квалификационные требования к персоналу.
34. Обслуживание иностранных туристов.
35. Классификация средств размещения.
36. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
37. Система категоризации средств размещения в мире и в России.
38. Гостиничные цепи.

- 39. Виды туристских услуг.
- 40. Специфика туристских услуг.
- 41. Тур как комплекс услуг.
- 42. Программа обслуживания.
- 43. Класс обслуживания.
- 44. Рекреационная деятельность.
- 45. Анимация в туризме. Гостиничная анимация. Рекреационная анимация.
- 46. Виды анимационных программ.
- 47. Санаторий как средство рекреационной деятельности.
- 48. Сущность франчайзинга.
- 49. Сущность мерчандайзинга.
- 50. Правовое регулирование сферы предоставления услуг

Пример теста для прохождения промежуточной аттестации.

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - А) опрос, профессионализм, качество;
 - Б) услуга, спрос, специалист;
 - В) деятельность, потребность и услуга.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - А) исследовательская;
 - Б) потребительская (пользовательская);
 - В) ценностно-ориентационная.
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
 - А) бронирование номеров;
 - Б) прием и размещение;
 - В) расчет при выезде.
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 - А) рекламные услуги;
 - Б) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - В) психодиагностику.
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 - А) уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - Б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - В) общественные структуры: политические партии.

6. В чем заключается неосязаемость услуги:

- А) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- Б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- В) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

- А) спрос;
- Б) потребность;
- В) мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

- А) неразрывность производства и потребления услуги;
- Б) несохраняемость услуг;
- В) забываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- А) определенный способ предоставления услуг заказчику;
- Б) предоставление информации клиенту;
- В) оказание услуги клиенту.

10. Сервисная деятельность – это:

- А) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- Б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
- В) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

11. Услуга обладает следующими качествами:

- А) способность к хранению и транспортировке;
- Б) неотделимость от своего источника;
- В) неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:

- А) услуги предприятий туризма и отдыха;
- Б) услуги организаций общественного питания;
- В) услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является:

- А) удовлетворение человеческих потребностей;
- Б) исследование рынка услуг;
- В) производство услуг.

14. Контактной зоной не является:

- А) зона ремонта бытовой техники;
- Б) рабочее место парикмахера;
- В) рабочее место стоматолога.

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

- А) бесконтактным;
- Б) формальным;
- В) бесплатным.

16. Физические потребности это потребности в:

- А) в общественной деятельности,
- Б) во сне;
- В) в творческой деятельности.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- А) бесконтактное обслуживание;
- Б) фирменное обслуживание;
- В) неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- А) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- Б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- В) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.

- А) 0 – 45см;
- Б) 45 – 120 см;
- В) 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это:

- А) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;

- Б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
- В) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- А) социальный статус;
- Б) выгода;
- В) мотив.

22. Характеристика услуг:

- А) неопределенность качества;
- Б) могут накапливаться;
- В) передача собственности.

23. Характеристика товаров:

- А) неоднородность;
- Б) индивидуальность;
- В) осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:

- А) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
- Б) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
- В) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:

- А) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
- Б) соответствие техническим условиям и стандартам;
- В) требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

4 Критерии оценивания:

85-100 баллов (оценка «отлично»)	85-100% правильных ответов
70-84 баллов (оценка «хорошо»)	70-84% правильных ответов
50-69 баллов (оценка	50-69% правильных ответов

«удовлетворительно»)	
0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно»)	0-49% правильных ответов

II ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

1. **Форма проведения промежуточной аттестации:** Экзамен

2. **Процедура проведения промежуточной аттестации**

Экзамен проводится в устной форме по вопросам комплекта КИМ на последнем занятии по итогам работы в семестре (с учётом текущего семестрового рейтинга по дисциплине)

Допуск к экзамену осуществляется если:

- полностью выполнены все виды учебной работы в семестре, предусмотренные программой дисциплины;
- индивидуальный семестровый рейтинг по дисциплине не менее 50 баллов
- Для оценивания результатов обучения на дифференцированном зачете используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».
- Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения:
-

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом данной области науки и теоретическими основами дисциплины, умеет связывать теорию с практикой, способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности, демонстрируя способность анализировать представленные данные.	Повышенный уровень	Отлично
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Содержатся отдельные пробелы во владении понятийным аппаратом, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности обучающийся испытывает некоторые затруднения.	Базовый уровень	Хорошо
Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся демонстрирует частичные знания по теоретическим основам дисциплины, при иллюстрировании ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности испытывает существенные затруднения.	Пороговый уровень	Удовлетворительно

<p>Ответ на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Обучающийся демонстрирует отрывочные, фрагментарные знания, допускает грубые ошибки при изложении теоретических основ дисциплины, не справляется с заданием иллюстрирования ответа примерами, фактами, данными научных исследований, примерами и наблюдениями из собственной учебной, производственной практик и профессиональной деятельности.</p>	<p>–</p>	<p>Неудовлетворительно</p>
---	----------	----------------------------

