

Частное профессиональное образовательное учреждение
«Колледж цифровых технологий и бизнеса»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ учебной дисциплины

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

профиль обучения: гуманитарный
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: Гостиничные услуги

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
1.1 Область применения.....	3
1.2 Требования к результатам обучения.....	3
1.3 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися программы учебной дисциплины.....	6
2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА	17
2.1 Оценочные средства для текущего контроля образовательных результатов обучающихся	17
2.2 Оценочные средства для промежуточной аттестации обучающихся	28

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1 Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся по учебной дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве.

ФОС включает материалы для текущего контроля образовательных результатов и промежуточной аттестации обучающихся.

ФОС разработан в соответствии с требованиями ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство к образовательным результатам специалиста среднего звена «Специалист по туризму и гостеприимству», Примерной основной образовательной программой и рабочей программой учебной дисциплины дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве.

1.2 Требования к результатам обучения

Оценка качества подготовки обучающихся по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство осуществляется в двух основных направлениях:

- контроль и оценка образовательных достижений обучающихся по учебным дисциплинам, МДК;
- оценка уровня сформированности компетенций обучающихся.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:
знать:

- истории и теории в сфере туризма и гостеприимства;
- классификаций услуг и сервиса;
- методов мониторинга рынка услуг;
- правил обслуживания потребителей услуг;

уметь:

- проводить поиск в различных поисковых системах;
- использовать различные виды учебных изданий;
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;
- описывать методы мониторинга рынка услуг;
- воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.

В ходе освоения вариативной части учебной дисциплины, должен:
Уметь:

- применять знания требований законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;
- анализировать тенденции и принципы современного туризма и сервиса;
- отрабатывать навыки по приему и оформлению заказов на услуги;
- применять способы взаимодействия с потребителями при продаже туристских и гостиничных услуг;

Знать:

- требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;
- основы туристской индустрии;
- анализ тенденций и принципов современного туризма и сервиса;
- способы взаимодействия с потребителями при продаже туристских и гостиничных услуг.

Контролируемые компетенции:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение

		использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач
		Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности
		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
		Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности

Форма промежуточной аттестации освоения учебной дисциплины –
Экзамен

1.3 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися программы учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины, курса, модуля включает оценочные средства для текущего контроля и промежуточной аттестации.

Формы оценочных средств, рекомендуемых к применению при проведении текущего контроля и промежуточной аттестации (по выбору)

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1.	Задания для самостоятельной работы	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий
2.	Разноуровневые задачи и задания	Различают задачи и задания: 1. Ознакомительного, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определенного раздела дисциплины; 2. Репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; 3. Продуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения, выполнять проблемные задания.	Комплект разноуровневых задач и заданий
3.	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы,	Темы рефератов

		приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	
4.	Сообщение Доклад	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы.	Темы докладов, сообщений
5.	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться индивидуально или группой обучающихся.	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий.
6.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Комплект тестовых заданий.
7.	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария соответствующей дисциплины, делать выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.	Тематика эссе.
8.	Ролевая игра	Средство оценки способности обучающихся к выполнению реальных производственных задач, но в смоделированных условиях, приближенных к реальным	Сценарий, план игры
9.	Деловая игра, круглый стол	Средство оценки индивидуальных достижений обучающихся, позволяющее диагностировать уровень теоретических знаний и овладение практическими навыками деятельности в нестандартных ситуациях	Сценарий, план игры
10.	Кейс-задачи	Ситуация, представляемая в форме профессионально смоделированной задачи, в процессе решения которой у обучающегося оценивается навык анализа профессиональных ситуаций, критического оценивания различных точек зрения, умение работать с информацией, способность моделировать решение профессиональной задачи	Комплект кейс-задач

Соотношение типов заданий и критериев оценки

№	Тип (вид) задания	Критерии оценки
1.	Практическая работа	Критерии и нормы оценки практических работ.
2.	Тесты	Шкала оценки образовательных достижений.
3.	Устные ответы	Критерии и нормы оценки устных ответов.
4.	Ситуационная задача	Критерии и нормы оценки ситуационной задачи.
5.	Ролевая игра, деловая игра, круглый стол	Критерии и нормы оценки к деловой игре (ролевой игре, дискуссии, круглому столу, конференции и т.п.)
6.	Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций	Соответствие содержания работы заявленной теме; правилам оформления работы.

Критерии и нормы оценки практических работ

«5»	сформированность терминологического аппарата; владение системой знаний на уровне осознанного применения при выполнении учебных/ учебно-профессиональных действий; оригинальность решения, в том числе при решении нестандартных задач; гибкость, системность, глубину мышления; применение методов, адекватных поставленной цели и задачам; выполнение работы в логической последовательности; грамотное использование символики и графических средств; проявление высокого уровня самостоятельности; от 90 до 100% правильность выполнения практической работы
«4»	сформированность терминологического аппарата; владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий, применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации; применение методов, адекватных поставленной цели и задачам; выполнение работы в логической последовательности; грамотное использование символики и графических средств; выполнение практической работы самостоятельное; правильность выполнения – от 70 до 89%.
«3»	недостаточную сформированность терминологического аппарата; недостаточное владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий; применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации с незначительными нарушениями; применение нерациональных методов для выполнения

	практической работы; отступление от логической последовательности при выполнении работы; неточность использования символики и графических средств; проявление недостаточного уровня самостоятельности (выполнение работы с помощью преподавателя); правильность выполнения – от 51 % до 69%
«2»	недостаточную сформированность либо несформированность терминологического аппарата; недостаточное владение программным материалом для выполнения учебных/ учебно-профессиональных действий; применение освоенных алгоритмов в типовой (знакомой) ситуации со значительными нарушениями; применение нерациональных методов для выполнения практической работы; нарушение логической последовательности при выполнении работы; неточность использования символики и графических средств; проявление недостаточного уровня самостоятельности (выполнение работы с помощью преподавателя); правильность выполнения – менее 50 %
«1»	за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

Шкала оценки образовательных достижений (тестов)

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
89 ÷ 70	4	хорошо
69 ÷ 51	3	удовлетворительно
менее 50	2	неудовлетворительно

Критерии и нормы оценки устных ответов

«5»	за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающиеся легко ориентируются, за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа
«4»	если обучающийся полно освоил материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа имеют отдельные недостатки
«3»	если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения

«2»	если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал
«1»	за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать

Критерии и нормы оценки ситуационной задачи

«5»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями, с использованием демонстрационного материала (при необходимости), с правильным и свободным владением профессиональной терминологией; ответы на дополнительные вопросы верные, четкие
«4»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании, а также при пояснении демонстрационного материала (при необходимости); ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие
«3»	Ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, непоследовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием, со значительными затруднениями и ошибками в пояснении использованного (при необходимости) демонстрационного материала; ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях
«2»	Ответ на вопрос задачи дан неправильный. Объяснение хода ее решения представлено неполное, непоследовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования, без умения пояснять демонстрационный материал (при необходимости); ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют

Критерии и нормы оценки подготовки к деловой игре (ролевой игре, дискуссии, круглому столу, конференции и т.п.)

«5»	обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов соответствует всем перечисленным критериям: – соответствие подготовленного материала заявленной теме; – качество подготовленных материалов: – групповой характер работы; – упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе
-----	--

	самоорганизации участников; направленность на достижение учебных целей
«4»	обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов не соответствует одному из критериев: – соответствие подготовленного материала заявленной теме; – качество подготовленных материалов; – групповой характер работы; – упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе самоорганизации участников; направленность на достижение учебных целей
«3»	обучающийся представил подготовленный материал, отвечающий заявленным требованиям; качество подготовленных материалов не соответствует двум-трем из критериев: – соответствие подготовленного материала заявленной теме; – качество подготовленных материалов; – групповой характер работы; – упорядоченный и направляемый обмен мнениями с соответствующей организацией места и времени работы, но на основе самоорганизации участников; направленность на достижение учебных целей
«2»	обучающийся не подготовил материал

Критерии и нормы оценки промежуточной аттестации

Оценки **«отлично»** заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практическое задание, усвоивший общие и профессиональные компетенции, соответствующие ФГОС, усвоивший взаимосвязь основных понятий тем и их значение для приобретаемой специальности, проявивший творческие способности. Обучающийся освещает различные вопросы программного материала, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации, в том числе Интернет-ресурсов.

На оценку **«хорошо»** оценивается ответ, если обучающийся при ответе продемонстрировал системные знания и умения по поставленным вопросам. Содержание вопроса изложил связно, грамотным языком, раскрыл последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность полученных знаний и умений, но при ответе были допущены незначительные ошибки, нарушалась последовательность изложения или отсутствовали некоторые несущественные элементы содержания тем.

Оценки **«удовлетворительно»** заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности/профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой, но, у обучающегося обнаружены неточности в развернутом раскрытии понятий, терминов, определений, план ответа выстроен непоследовательно, в ответе допущены погрешности, исправленные под руководством преподавателя.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется обучающемуся, если в ответе обнаружены пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, недостаточно раскрыты понятия, термины, допущены принципиальные ошибки в выполнении практических заданий. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при текущем контроле успеваемости

Код и наименование компетенции	Формы текущего контроля успеваемости*	Показатели	Уровень освоения	Результаты оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации	Тестирование	обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами	освоил	отлично

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		обучающийся приобрел знания, умения; овладел компетенциями (сформировал полностью или частично (не менее 70% компетенций)), закрепленные рабочей программой учебного предмета, курса, дисциплины (модуля), практической подготовкой , обучающийся выполнил 75% экзаменационных испытаний, или при выполнении допущены незначительные ошибки; обучающийся показал владение навыками систематизации материала; проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал; задания выполнил по стандартной методике без ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения	освоил	хорошо
		обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения	частично освоил	удовлетворительно
		обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками	не освоил	неудовлетворительно

Результаты оценки уровня освоения дисциплины (модуля) и компетенций обучающимися при промежуточной аттестации

Код и наименование	Формы промежуточной	Показатели	Уровень	Результаты
--------------------	---------------------	------------	---------	------------

компетенции	аттестации (зачет, дифференцированный зачет, экзамен, защита курсовой работы)		освоения	оценки
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	Экзамен	обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами	освоил	отлично
		обучающийся овладел необходимыми компетенциями, приобрёл знания, умения; выполнил 100% заданий, подлежащего текущему контролю успеваемости самостоятельно и в требуемом объеме; обучающийся проявил умение обобщать, систематизировать и научно классифицировать материал, анализировать показатели с подробными пояснениями и аргументированными выводами	освоил	хорошо
		обучающийся овладел необходимыми компетенциями (сформировал		

		частично (не менее 50% компетенций), приобрел знания, умения; не менее 50% задания, подлежащего текущему контролю успеваемости, выполнил по стандартной методике без существенных ошибок; сделал выводы по анализу показателей, но даны недостаточно полные пояснения обучающийся не приобрел знания, умения и не овладел компетенциями в объеме или выполнил менее чем на 50% с грубыми ошибками	частично освоил не освоил	удовлетв. не удовлетв.
--	--	---	---	--------------------------------------

2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

2.1 Оценочные средства для текущего контроля образовательных результатов обучающихся

Тестирование

Вариант 1

1. Назовите основные составляющие продукт в СЕРВИСЕ:

1. Товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия;
2. Продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания;
3. Услуги, оказываемые предприятием Сервиса с целью удовлетворить потребности клиента.

2. Какой из перечисленных продуктов в Сервисе относится к первоначальному контакту между клиентом и предприятием?

1. Наглядность и узнаваемость;
2. Атмосфера;
3. Возможность заказа (бронирования) по телефону;

3. Назовите методы сбора информации системы оценки качества услуг.

1. Анкетирование;
2. Анализ жалоб клиентов;
3. Тестирование;

4. Особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями:

1. Услуга;
2. Сервис;
3. Потребность

5. Что представляет собой материально-преобразовательное, познавательное, ценностно-ориентационное и коммуникативная форма человеческой деятельности?

1. Содержание сервисной деятельности;
2. Функции сервисной деятельности;
3. Методы сервисной деятельности.

6. Какой вид сервисной деятельности направлен на удовлетворение духовных потребностей, требует предоставления определенных знаний или информации?

1. ценностно-ориентационный;
2. познавательный;
3. коммуникативный.

7. К какому виду сервисной деятельности относится информационный сервис

1. Познавательному;
2. Коммуникативному;
3. Образовательному.

8. Какому виду сервисной деятельности относится рекламный сервис?

1. Материально-производственному;
2. Коммуникативному;
3. Ценностно-ориентационному

9. К какому виду деятельности относятся медицинские услуги, а также услуги спорта и физической культуры?

1. Материально-производственный;
2. Социальный;
3. Коммуникативный.

10. К какому виду сервисной деятельности относятся услуги психоаналитика/ психотерапевта?

1. Медицинские;
2. Ценностно-ориентационные;
3. Коммуникативные.

11. Как называют услуги по организации общения между отдельными людьми и организациями?

1. Социальные;
2. Связи с общественностью;
3. Коммуникативные.

12. Продукт труда, полученный эффект которого выступает не в форме, а в форме деятельности, направленной на вещь или на человека – есть:

1. Самообслуживание;
2. Сервисная деятельность;
3. Услуга.

13. Какие услуги могут формироваться и применяться по индивидуальным требованиям потребителя?

1. Нематериальные;
2. Личные;
3. Творческие.

14. Как называется система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей, этики поведения, принципы которой согласуются с национальными традициями страны, с мировыми стандартами и т. п.?

1. культура сервиса;
2. этика сервиса;
3. нормы сервиса.

15. Какие услуги могут формироваться и применяться по индивидуальному требованию?

1. услуги дополнительного продукта
2. товары туристского ассортимента
3. сопутствующие товары и услуги

Вариант 2

1. К какому виду деятельности можно отнести экспертные услуги?

1. Ценностно-ориентационные;
2. Материально-производственные;
3. Коммуникативные.

2. Профессиональная подготовка, высокий уровень профессионализма, организационно-технологическое совершенствование труда определяют...

1. культуру сервиса;
2. культуру труда работника сервисного предприятия;
3. профессиональный этикет.

3. Самореализация и осмысление как мотивация туризма:

1. Смена роли;
2. Другая жизнь;
3. Преодоление физических препятствий, духовное совершенствование.

4. В чем заключается положительный эффект от анализа жалоб клиентов?

1. Возможность улучшить сервис;
2. Возможность уволить нерадивых сотрудников;
3. Возможность добиться от руководства улучшения материальной базы.

5. Как должно отреагировать руководство отеля на жалобы уезжающего клиента о неудобствах проживания связанные с проведением ремонта здания гостиницы:

1. Принести извинения;
2. Компенсировать неудобства;
3. Предложить скидку на проживание в следующий приезд.

6. Как нужно отреагировать старшему менеджеру, заметив, что клиент высказывает свое недовольство работнику отеля:

1. Тут же вмешаться и отчитать нерадивого служащего;
2. Разобраться в ситуации и помочь сотруднику в решении проблемы;
3. Принести извинения клиенту за причиненные неудобства.

7. Продукт труда, обладающий специфическими свойствами, неосязаемый и необходим от своего источника – это:

1. Услуга;

2. Сервисная деятельность;
3. Товар
8. Какие услуги направлены на удовлетворение духовных потребностей человека?
 1. Духовные;
 2. Нематериальные;
 3. Социальные.
9. Какие услуги направлены на удовлетворение материальных потребностей человека?
 1. Здравоохранение и бытовое обслуживание;
 2. Образование и консультирование;
 3. Предоставление информации.
10. Какие услуги устанавливаются по строго установленным правилам?
 1. Правовые (юридические);
 2. Стандартные;
 3. Образовательные.
11. Бесплатный кофе или чай для клиентов, как средство привлечения внимания собеседников характеризует:
 1. Первую стадию общения;
 2. Вторую стадию общения;
 3. Подготовка к общению.
12. Нормальное расстояние для общения знакомых людей?
 1. До 45 см.;
 2. 120-400 см.;
 3. 45-120 см.
13. На какой дистанции общения громкость голоса – средняя характерная для общения знакомых людей?
 1. Социальная;
 2. Персональная;
 3. Интимная.
14. Что представляют собой честность и порядочность, совестливость и открытость, уважительность и осознание своего профессионального долга?
 1. Этические принципы и категории сервисной деятельности;
 2. Нормы поведения;
 3. Элементы сервисной деятельности.
15. Чему способствуют профессионально-трудовые, психологические, этические, эстетические элементы обслуживания?
 1. Этике сервиса;
 2. Созданию общего конструктивного стиля обслуживания;
 3. Культуре сервиса.

Вариант 3

1. В чем основное преимущество воздушного транспорта?
 1. Быстрота;
 2. Экономичность;
 3. Комфорт.
2. Какое состояние характерно для социальной дистанции общения?
 1. 400-750 см.;
 2. 45-120 см.;
 3. 120-400 см.
3. Для какой психологической дистанции характерно формальное общение, требующее голосовых усилий, тщательного подбора слов и их выговаривания?
 1. Социальное;
 2. Публичное;
 3. Персональное.
4. Для какого вида деятельности характерна обязательность предложения, эластичность, удобство?
 1. Сервисный;
 2. Индивидуальный;

3. Личностный.

5. Государство, являющееся пионером в создании индустрии обслуживания:

1. Англия;
2. Франция;
3. США.

6. Как называется активность людей вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг?

1. Бытовое обслуживание населения;
2. Услуги;
3. Сервисная деятельность.

7. К какому типу услуг относятся телевидение, радио, образование, культура?

1. Общественные;
2. Коммуникативные;
3. Потребительские.

8. К какому типу услуг относятся торговля, транспорт и связь?

1. Производственные;
2. Распределительные;
3. Потребительские.

9. К какому типу услуг относятся услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением?

1. Потребительские;
2. Массовые;
3. Распределительные.

10. Работа туроператоров и турагентов, перевозок, размещения, экскурсионных услуг в структуре национального турпродукта представляет:

1. Услуги потребителей непроизводственного профиля;
2. Собственно туристские услуги;
3. Работу системы предприятий туристической индустрии.

11. Какой тип услуг в структуре национального турпродукта представляют предметы сувенирной продукции и продовольственные товары?

1. услуги дополнительного продукта;
2. товары туристского ассортимента;
3. сопутствующие товары и услуги.

12. К какой группе структуры управления относится персонал предприятия Сервиса?

1. Руководящей;
2. Вспомогательной;
3. Основной.

13. Как называется придорожное средство размещения?

1. Ротель
2. Мотель
3. Флотель

14. На какой дистанции общения улаживаются не личные дела, происходят формальные встречи в общественных местах?

1. Персональная;
2. Публичная;
3. Социальная.

15. Назовите основные составляющие продукт в Сервисе:

1. Товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия;
2. Продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания;
3. Услуги, оказываемые предприятием Сервиса с целью удовлетворить потребности клиента.

Кодификатор

№вопроса	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1вариант	3	2	2	2	2	1	1	2	1	3	1	2	3	2	1
2вариант	1	1	1	2	1	3	1	2	3	3	3	2	1	2	1
3вариант	1	3	1	1	3	3	1	2	1	2	3	3	2	3	3

Комплект вопросов для подготовки к устному и письменному опросу

Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности

Тема 1.1. Основы теории услуг

1. Понятие услуги.
2. Свойства услуги.
3. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.
4. Классификация услуг по принципам: коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.
5. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные.
6. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
7. Рынок услуг и его особенности.
8. Покупательский риск в сфере услуг.
9. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
10. Сегментирование рынка услуг.

Тема 1.2. Сущность системы сервиса

1. Сервис как деятельность.
2. Основные задачи современного сервиса.
3. Виды сервисной деятельности.
4. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.
5. Классификация сервиса.
6. Основные подходы к осуществлению сервиса.
7. Тенденции современного сервиса.
8. Принципы современного сервиса.
9. Основы туристской индустрии
10. Анализ тенденций и принципов современного туризма и сервиса

Раздел 2. Организация сервисной деятельности

Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг

1. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.
2. Требования по предоставлению услуг.

3. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.

4. Формы и методы обслуживания потребителей.

5. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны».

6. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника.

7. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.

8. Качество услуги. Качество обслуживания.

9. Контроль качества услуг.

10. Требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг.

Тема 2.2. Осуществление услуг

1. Социально-культурные услуги.

2. Туристические услуги.

3. Экскурсионные услуги. Виды туров.

4. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.

5. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.

6. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.

7. Способы взаимодействия с потребителями при продаже туристских и гостиничных услуг.

8. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.

9. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг.

10. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.

Тематика практических заданий

1. Характеристика основных показателей услуг
2. Характеристика классификации потребностей в услугах
3. Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг
4. Определение качества сервисных услуг

5. Анализировать тенденции и принципы современного туризма и сервиса
6. Применять знания требований законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг
7. Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.
8. Отрабатывать навыки по приему и оформлению заказов на услуги
9. Применять способы взаимодействия с потребителями при продаже туристских и гостиничных услуг
10. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства

Примерные задания для практических работ

Задание № 1. Составление таблицы «Характеристика видов сервиса» выполняется после изучения лекционного материала по теме «Виды сервисной деятельности». На проведение практического занятия отводится два академических часа.

План характеристика организации сферы сервиса.

1. Название предприятия
2. Юридический адрес
3. Вид организации (ООО, ОАО)
 - 3.1 Предлагаемый сервис
 - 3.2 Форма собственности. Количество сотрудников. Площадь помещения.
4. Целью деятельности организации.
5. На чем специализируется предприятие.
6. Структура услуг (основные и дополнительные).
 - 6.1 Количество подразделений.
7. Основанием для оказания услуг клиенту (договор)
 - 7.1 Офис (описание)
8. Сотрудники по должностям.
9. Паблик рилейшнз (связи с общественностью) виды используемой рекламы.
10. Сильные стороны предприятия.
11. Слабые стороны предприятия.
12. Эстетическая характеристика организации.

Задание № 2. Заполнить таблицу, разобрав предложенные варианты: перевозка туристов, размещение туристов, экскурсии, фотографирование, сувениры, бронирование, питание, страхование, банковские, бытовая

техника, потребительские товары, одежда, информационные, аттракцион, снаряжение, товары в ассортименте.

Туристские услуги	Туристские работы	Туристские товары
-------------------	-------------------	-------------------

Задание № 3. Найти потребительскую пользу продукта

Для выполнения этого упражнения возьмите несколько известных лично Вам предложений туристского продукта и попробуйте описать его с помощью следующей таблицы:

<i>Наименование продукта (тура)</i>	<i>Свойства продукта</i>	<i>Его польза для клиента</i>
1.	1.	1.

По одному из проработанных предложений попробуйте определить с какими потребностями будут связаны признаки продукта и польза для клиента

Наименование продукта		
Уровень потребностей	Признак продукта (свойство)	Его польза для клиента
Базовые		
Стабильность		
Социальные		
Почет и уважение		
Самовыражение		

Задание №4. Составьте словарь основных понятий сервисной деятельности.

№	Понятия	Характеристика

Задание № 5. Составьте краткую характеристику некоторых исторических типов предприятий питания: кабак, питейный дом, трактир, харчевня, чайная, ресторан, кафе.

Понятие	Характеристика

Задание №6. Какие механизмы, по вашему мнению, целесообразно задействовать для сегментации потребителей: наблюдение, самостоятельный выбор клиентов, опрос? Аргументируйте свое мнение.

1. Завершите следующие предложения:

- При выведении на рынок новых услуг очень важны подготовительные мероприятия, заключающиеся в ..
- Основными проблемами, с которыми сталкиваются исполнители (продавцы) услуг, являются: ...
- Чтобы повысить степень доверия и укрепить желание клиента, продавец услуг вынужден предпринимать ряд соответствующих мер, среди которых ...

2. Распределите характеристики технологий по двум направлениям: сервисные и промышленные.

- Неосязаемые результаты работы
- Производство и потребление происходят одновременно
- Результат работы – осязаемый продукт
- Продукцию можно сохранять для последующего использования
- Постоянные контакты работников с потребителями являются нормой
- Человеческий фактор очень важен
- Качество продукции зависит от индивидуального восприятия и трудноизмеримо
- Место расположения предприятий не имеет большого значения
- Мало прямых контактов с потребителями
- Как правило, необходима быстрая реакция на запросы потребителей

3. Перечислите свойства сервиса, которые сближают его с промышленным производством (например, усилия субъектов сервисной деятельности направлены на потребителей сервиса – заказчика, население и др.).

4. Установите правильность следующих выражений:

- Сфера услуг является составной частью национального хозяйственного комплекса, она участвует в общей системе экономических отношений и подчиняется общим экономическим законам, действующим в данном обществе.
- Сервис представляет собой вид предпринимательской деятельности по оказанию различных услуг и реализации, сопутствующих им материальных товаров, обеспечивающих удовлетворение одновременно несколько потребностей и желаний клиентов.
- Клиент – это физическое лицо, имеющий намерение приобрести товары, работы, услуги исключительно для личных целей, не связанных с извлечением прибыли.
- Главное отличие услуг, связанных со сбытом и эксплуатацией товаров, от других видов услуг заключается в неразрывной связи «товар – услуги», причем товар может быть продан и без комплекса услуг, но услуги без товара появиться не могут.

- Качество услуги не может сильно изменяться в зависимости от того, кто, когда и как ее предоставляет.
 - Последствия потребления услуги не могут иметь долговременный и материальный характер.
 - Потребителю легко оценить качество многих услуг, поэтому нет необходимости постоянно повышать уровень информированности потребителей и формировать атмосферу доверия между сервисной фирмой и клиентом.
 - Для сферы услуг важен временной фактор. Необходимо понимать, что потребитель ограничен во времени и значительные временные затраты на получение услуги воспринимаются им негативно.
 - Эксклюзивность предоставления услуг состоит в том, что любая услуга индивидуальна потому, что есть такие составляющие, как индивидуальный контакт потребителя и исполнителя, проявление творчества исполнителя.
5. Назовите, какие функции присущи сфере услуг как сектору экономики.
6. Приведите примеры следующих видов сервиса, дав им краткое описание: по времени осуществления (предпродажный, послепродажный), по направленности услуг (прямой, косвенный), по содержанию (жесткий, мягкий).
7. В конкурентной борьбе на рынке услуг победит то предприятие, на котором созданы все необходимые условия для получения услуги, такие как: степень простоты и форма принятия заказа; полнота информации об услуге. Дополните список. Что такое взаимозависимость услуг и каким образом она может образовываться? Приведите примеры.
8. Объясните следующие характеристики услуги, как специфической экономической категории: неосвязаемость, неотделимость от источника, непостоянство (гетерогенность) качества услуг, недолговечность, отсутствие владения (собственности)

Задание № 7. Рассмотрите ассортимент услуг какого – либо предприятия с позиции ассортиментных групп и определите, насколько данный ассортимент рационален

Задание № 8. Выбор услуг основывается на следующих фактах:

- большинство услуг не являются бесплатными, для их приобретения приходится жертвовать другими услугами;
- у любой услуги существуют субституты, т.н. заменители;
- разумный выбор между субститутами требует сопоставления дополнительных затрат и дополнительных выгод

Как взаимосвязаны между собой эти факты? Ответ подтвердите примерами.

Задание № 9. Определите особые потребности у следующих клиентов и предложите варианты удовлетворения этих потребностей на предприятиях питания при обслуживании:

- группа школьников
- родители с детьми
- турист из Германии

- вегетарианец
- семейная группа с детьми
- бизнесмен

Составить портрет потребителя и дерево потребностей для определенной категории клиентов.

Задание № 10. Описать конкретную социально-культурную услугу (на выбор) с различных позиций, используя различные виды классификации услуг.

Задание № 11. Приведите оценку качества услуг какой-либо сервисной организации (на выбор) с описанием информации об услугах, которые она предоставляет.

Задание № 12. Описать на примере конкретного сервисного предприятия его контактную зону обслуживания потребителей и элементы фирменного стиля и имиджа предприятия, сценарий обслуживания потребителей

Задание № 13. Услуга неосвязаема. Предприятия питания проводит материализацию неосязаемого «товара». Какие мероприятия необходимы для материализации услуг? Какими средствами пользуются рестораны города, чтобы сделать услуги «осязаемыми» для потенциальных клиентов?

Задание № 14. Как соотносятся понятия ассортимент и номенклатура услуг. Ответ пояснить с помощью примеров

Практическое задание 10. Описать варианты индивидуального обслуживания при реализации услуг социально-культурного характера

Задание № 15. Описать жизненный цикл какой-либо услуги на выбор (лучше реально существующей или существовавшей на рынке услуг).

2.2 Материалы для промежуточной аттестации

Перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Сущность услуг и их роль в современной экономике.
2. Определение сервиса и сервисной деятельности.
3. Сфера сервиса, как способ ведения бизнеса, сфокусированный на клиенте.
4. Сервисная деятельность в туризме, гостеприимстве и ресторанном бизнесе.
5. Возрастающее значение сферы обслуживания на современном этапе.
6. Принципы современного сервиса. Основные задачи системы сервиса.
7. Виды сервиса по времени его осуществления. Фирменный сервис.
8. Основные задачи системы сервиса.
9. Виды сервиса по содержанию работ.
10. Основные подходы к осуществлению сервиса.
11. Современные тенденции развития сервисной деятельности.
- История развития сервиса в России.
12. Определение «контактной зоны».
13. Специфика услуг индустрии гостеприимства и туризма.
- Проблемы качества продукта.
14. Условия создания качественного сервиса. Постоянство качества обслуживания «Точки соприкосновения».
15. Психологическая культура сервиса: психология службы сервиса; трудовая деятельность работников сферы обслуживания.
16. Этическая культура сервиса: профессиональная этика; культура общения работников с клиентами.
17. Эстетическая культура: техническая эстетика и дизайн; эстетика внешнего оформления интерьера п/п сервиса и рабочих мест обслуживающего персонала; внешний облик работника.
18. Турбизнес и его особенности. Деятельность туроператоров и турагентов.
19. Гостеприимство и его особенности.
20. Направления деятельности гостиничных комплексов, виды гостиниц.
21. Методы организации гостиничного бизнеса: американский и европейский опыт (особенности).
22. Ресторанный бизнес и его особенности.
23. Виды сервиса в ресторане. Качество услуг.