

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ  
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»**



УТВЕРЖДАЮ  
Директор ПО АНО «ПКЭИП»  
Л.Д. Джавадова  
«28» июня 2024 г.

**Фонд оценочных средств**

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

**По специальности:**

43.02.16 Туризм и гостеприимство

**Форма обучения – очная**

**Год набора 2024**

**Дербент 2024**

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права» (ПО АНО ПКЭИП).

**Разработчик:**

Преподаватель ПЦК ЕСЭд

(занимаемая должность)

Г.Ю. Казимов

(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК

Естественнонаучных и социально-экономических дисциплин

«28» 06 2024г., протокол № 06

Председатель ПЦК

Г.Ю. Казимов

(степ., инициалы, фамилия)

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

<b>РАЗДЕЛ 1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>4</b>
1.1. Результаты освоения дисциплины .....	4
1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине.....	4
1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	5
1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине.....	10
 <b>РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	 <b>22</b>
2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине.....	22
2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	22
2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	24
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....</b>	<b>25</b>

## РАЗДЕЛ 1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 1.1. Результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

общие компетенции и осваиваются следующие умения и знания

Код ОК	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	- Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте.	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	- Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части.	- основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	- Определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы.	- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	- Составлять план действия	- методы работы в профессиональной и смежных сферах;
	Пользоваться профессиональной	- Определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах.	- структуру плана для решения задач.
		- Реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).	- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности
		- Определять задачи для поиска информации.	- номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности.
		- Определять необходимые источники информации.	- приемы структурирования информации.
		- Планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию.	- формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации.
		- выделять наиболее значимое в перечне информации.	
		- оценивать практическую	

ОК 09	документацией на государственном и иностранном языках.	<p>значимость результатов поиска.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.</li> <li>- использовать современное программное обеспечение.</li> <li>- использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач</li> <li>- организовывать работу коллектива и команды.</li> <li>- взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</li> <li>- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</li> <li>- понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы.</li> <li>- участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы.</li> <li>- строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности.</li> <li>- кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств</li> <li>- психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности.</li> <li>- основы проектной деятельности</li> <li>- особенности социального и культурного контекста правила оформления документов и построения устных сообщений</li> <li>- правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы.</li> <li>- основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика).</li> <li>- лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности.</li> <li>- особенности произношения.</li> <li>- правила чтения текстов профессиональной направленности</li> </ul>
-------	--	--	--

## 1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *экзамен*, который проводится в устной форме. Формат проведения экзамена: устный ответ на два теоретических вопроса.

Формами текущей аттестации является проведение *контрольных работ* по темам и разделам курса дисциплины. Формат проведения контрольных работ: тестирование. Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

### **1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся**

**Код контролируемой компетенции ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.09**

#### **Теоретический блок вопросов:**

1. Понятие услуги. Свойства услуги.
2. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.
3. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.
4. Характеристика основных показателей услуг.
5. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
6. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.
7. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.
8. Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка.
9. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.
10. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.
11. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
12. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.
13. Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.
14. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.
15. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне.
16. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным.
17. Культура сервиса. Правила обслуживания потребителей.
18. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.

19. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг.
20. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.
21. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
22. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.
23. Формы и методы обслуживания потребителей.
24. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.
25. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
26. Понятие «контактной зоны».
27. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.
28. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне.
29. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным.
30. Культура сервиса. Правила обслуживания потребителей.

### **Форма рубежного контроля – тестирование**

#### **Вопросы/задания рубежного контроля**

**Код контролируемой компетенции ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК05, ОК.09**

#### **Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности**

##### **Тестирование**

1. Сервисная деятельность - это ...
  - а) вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг;
  - б) вид деятельности, направленный на создание материальных ценностей;
  - в) вид человеческой деятельности, который направлен на осуществление коммуникации между отдельными людьми.
2. Целью сервисной деятельности является ...
  - а) удовлетворение человеческих потребностей;
  - б) исследование рынка услуг;
  - в) производство услуг.
3. Сервисология - это ...
  - а) наука о психологии человека;
  - б) наука о коммуникации человека;
  - в) наука о сервисной деятельности.
4. Услуга - это ...
  - а) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей человека;
  - б) особая потребительная стоимость, которую доставляет труд не в виде вещи, а в виде деятельности;

в) изменение товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.

5. Полезный эффект от услуги - это ...

- а) создание по заказу нового изделия;
- б) совокупность всех характеристик услуги;
- в) совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека.

6. Потребителем услуги не является ...

- а) гражданин, получающий, заказывающий услуги для личных нужд;
- б) гражданин, имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд;
- в) гражданин, имеющий намерение получить или заказать товар для личных нужд.

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, - это:

- а) спрос;
- б) потребность;
- в) мотивация;
- г) стресс.

8. Исполнителем услуги не является:

- а) предприятие или организация, оказывающие услугу потребителю;
- б) предприятие, организация или предприниматель, предоставляющие потребителю товар в вещественной форме;
- в) предприниматель, оказывающий услугу потребителю.

9. Результатом услуги не является:

- а) восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств товара; создание по заказу нового изделия;
- б) перемещение, создание условий потребления;
- в) обеспечение или поддержание здоровья, духовное или физическое развитие личности;
- г) предоставление потребителю товара в вещественной форме.

10. Идеальная услуга - это ...

- а) теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности;
- б) абстрактная идея обслуживания, включающая правила обслуживания населения, стандарты качества, технологию оказания услуги;
- в) особая потребительная стоимость, которую доставляет труд в виде деятельности.

11. Реальная услуга - это ...

- а) конкретные материальные действия, направленные на удовлетворение потребностей потребителя;
- б) идеальная модель обслуживания клиента;
- в) конкретные материальные действия по предоставлению потребителю товара в вещественной форме.

12. Материальные услуги - это услуги, которые не обеспечивают ...

- а) восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий;
- б) изготовление новых изделий по заказам потребителей;
- в) перемещение грузов и людей, создание условий для потребления.
- г) удовлетворение духовных, интеллектуальных потребностей людей.



13. К материальным услугам не относятся ...

- а) бытовые услуги (услуги по ремонту и техническому обслуживанию изделий, зданий и сооружений, фотоуслуги, парикмахерские услуги);
- б) жилищно-коммунальные услуги;
- в) услуги общественного питания;
- г) услуги транспорта;
- д) услуги культуры.

14. Социально-культурные услуги - это услуги,...

- а) которые обеспечивают поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности;
- б) результат которых не имеет материальной формы;
- в) которые обеспечивают изготовление новых изделий по заказам потребителей;
- г) которые обеспечивают повышение профессионального мастерства.

15. К социально-культурным услугам не относятся ...

- а) медицинские услуги;
- б) услуги образования;
- в) услуги транспорта;
- г) услуги туризма и образования.

16. Потребность определяется как ...

- а) надобность, нужда в чем-либо, которая осознается людьми, требуя своего удовлетворения и организуя тем самым их поведение;
- б) мотивация клиента к приобретению товара;
- в) любое мероприятие или выгода, которую одна сторона может предложить другой, в основном неосвязаемы.

17. Общественные потребности - это ...

- а) потребности, свойственные конкретным людям, значительную часть которых индивид реализует самостоятельно или через обращение к сфере услуг;
- б) потребности, свойственные большим группам людей, населению страны в целом, которые могут быть реализованы лишь на основе общественной деятельности, институтов государственной или местной власти;
- в) потребности, формирующиеся культурной средой и тесно соотносящиеся с социальным статусом, уровнем образования и общим развитием личности.

18. Обслуживание - это ...

- а) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
- б) оказание услуги потребителю;
- в) комплекс мер по обслуживанию населения.

19. Сфера обслуживания населения - это ...

- а) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
- б) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
- в) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

20. Контактной зоной не может считаться ...

- а) стойка администратора в гостинице;
- б) цех по ремонту оборудования;
- в) строительная площадка.

21. В первобытном обществе существовало (и)...
- а) «сервизация экономики»;
  - б) общественные услуги;
  - в) самообслуживание и взаимопомощь.
22. В культурах древнего мира сформировались и начали действовать важнейшие типы услуг в разных сферах жизнедеятельности:
- а) в сфере экономических отношений (ремесленное производство, торговля, денежные отношения);
  - б) в области государственно-правовых отношений;
  - в) в области информации.
23. Новым в услугах, свойственных средневековому обществу Западной Европы, было (и)...
- а) складывание важнейшего звена современного сервиса «производители услуг - потребители»;
  - б) ориентация производителей на увеличение своей прибыли;
  - в) принципы самообслуживания.
24. Важнейшим признаком сервиса индустриального общества не является ...
- а) зарождение новых благ и услуг современного типа;
  - б) становление «индустрии сервиса»;
  - в) использование домашней прислуги.
25. Важнейшим признаком сервиса постиндустриального общества не является ...
- а) «информационная революция»;
  - б) «промышленная революция»;
  - в) «сервизация экономики».
26. Контактная зона - это ...
- а) место предоставления услуг, где работник взаимодействует с клиентами;
  - б) особые отношения между потребителем и производителем услуг;
  - в) особый этап обслуживания связан с постпродажным видом обслуживания.
27. Функцией контактной зоны не является ...
- а) защитная функция (защита нервной системы работника контактной зоны от чрезмерных перегрузок);
  - б) коммуникативная (место общения клиента и работника контактной зоны);
  - в) рекреационная (место отдыха потребителей).
28. Основные характеристики услуг - это ...
- а) неосвязаемость, неоднородность, неспособность к хранению, трудоемкость;
  - б) неосвязаемость, индивидуализация, трудоемкость, неразрывность производства и потребления;
  - в) неосвязаемость, неоднородность, неспособность к хранению, неразрывность производства и потребления.
29. Неоднородность услуг показывает ...
- а) изменчивость качества услуг;
  - б) сложность оценки услуг;
  - в) неразрывность производства и потребления;
  - г) степень индивидуализации услуг.

30. Неосвязаемость услуг означает ...
- а) неразрывность производства и потребления;
  - б) их невозможно увидеть, продемонстрировать, хранить, транспортировать, упаковывать, изучать до их приобретения;
  - в) их сначала производят, после их хранят, затем продают и, в конце концов, их потребляют.
31. Неотделимость, неразрывность производства и потребления услуг связана ...
- а) с тем, что потребление услуги протекает в процессе ее производства;
  - б) с тем, что услуги сначала производят, после чего их хранят, затем продают и, в конце концов, их потребляют;
  - в) со сложностью оценки услуг.
32. Под качеством услуги сервисного продукта понимается ...
- а) комплекс их полезных свойств, нормативно-технологических характеристик обслуживания, благодаря которым общественные и индивидуальные потребности удовлетворяются на уровне установленных требований;
  - б) совокупность правил поведения для потребителя, обязательные для выполнения;
  - в) комплекс характеристик, полезных свойств услуг.
33. Зависимость сервисной деятельности от географического фактора всегда отражалась на ...
- а) хозяйственных занятиях людей, порождая в обществе систему разделения труда;
  - б) религиозных представлениях людей;
  - в) укладе жизни.
34. Среди демографических факторов, не влияющих на развитие сервисной деятельности, можно назвать ...
- а) структуру населения (соотношения мужчин и женщин, разных возрастных групп, числа семей разного масштаба);
  - б) уровень рождаемости и смертности;
  - в) типы территориального расселения людей.
35. Государство в современных условиях выполняет немало сервисных функций:
- а) обеспечение общественного порядка;
  - б) борьба с преступностью;
  - в) осуществление социальной и культурной политики;
  - г) предпринимательство.
36. Безопасность услуги определяется ...
- а) отсутствием в ее рамках разного рода угроз для общества;
  - б) отсутствием в ее рамках разного рода угроз для окружающей среды;
  - в) эффективным функционированием данной сферы, отсутствием в ее рамках разного рода угроз, ущерба для жизни, здоровья и имущества потребителей, работников отрасли, а также окружающей среды.
37. Принято выделять следующие аспекты безопасности услуги:
- а) эксплуатационно-техническую (куда входят электробезопасность, пожарная безопасность, безопасность от воздействия химических веществ и др.);
  - б) экологическую, информационную, правовую, финансовую;
  - в) имущественную, психологическую, связанную со здоровьем людей;
  - г) межличностную.
38. Под жизнеобеспечением населения той или иной страны понимается ...

- а) комплекс общественных и индивидуальных усилий, нацеленных на воспроизводство и развитие условий жизни людей;
- б) комплекс мероприятий, нацеленных на выработку широкого диапазона услуг, ориентированных на разные группы населения;
- в) комплекс общественных и индивидуальных потребностей людей, требующих своего удовлетворения.

39. К vip-клиентам не относятся:

- а) президенты, министры, дипломаты высокого ранга;
- б) знаменитости из мира шоу-бизнеса;
- в) дети и молодежь.

40. К клиентам с ограниченными возможностями не относятся:

- а) инвалиды;
- б) слепые;
- в) старики;
- г) дети;
- д) молодежь.

### **Форма рубежного контроля – тестирование**

#### **Вопросы/задания рубежного контроля**

**Код контролируемой компетенции ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ОК.09**

#### **Раздел 2. Организация сервисной деятельности**

##### **Тестирование**

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
  - а) опрос, профессионализм, качество;
  - б) услуга, спрос, специалист;
  - с) деятельность, потребность и услуга.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
  - а) исследовательская;
  - б) потребительская (пользовательская);
  - с) ценностно-ориентационная.
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
  - а) бронирование номеров;
  - б) прием и размещение;
  - с) расчет при выезде.
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
  - а) рекламные услуги;
  - б) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
  - с) 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;
  - с) общественные структуры: политические партии.
6. В чем заключается неосвязаемость 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;

с) 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;
- с) мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

- а) неразрывность производства и потребления услуги;
- б) несохраняемость услуг;
- с) незабываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

- а) определенный способ предоставления услуг заказчику;
- б) предоставление информации клиенту;
- с) 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);
- с) 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;
- с) неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:

- а) услуги предприятий туризма и отдыха;
- б) услуги организаций общественного питания;
- с) услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является:

- а) удовлетворение человеческих потребностей;
- б) исследование рынка услуг;
- с) производство услуг.

14. Контактной зоной не является:

- а) зона ремонта бытовой техники;
- б) рабочее место парикмахера;
- с) рабочее место стоматолога.

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

- а) бесконтактным;
- б) формальным;
- с) бесплатным.

16. Физические потребности это потребности в:

- а) в общественной деятельности,

- b) во сне;
- c) в творческой деятельности.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- a) бесконтактное обслуживание;
- b) фирменное обслуживание;
- c) неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- b) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- c) 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.

- a) 0 – 45см;
- b) 45 – 120 см;
- c) 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это:

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

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- a) социальный статус;
- b) выгода;
- c) мотив.

22. Характеристика услуг:

- a) неопределенность качества;
- b) могут накапливаться;
- c) передача собственности.

23. Характеристика товаров:

- a) неоднородность;
- b) индивидуальность;
- c) осязаемость.

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

- a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
- b) 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;
- c) 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.

## **РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

### **2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Колледжа.

### **2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине.

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

#### ***Критерии оценки теста:***

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех- пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

#### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов. Основными критериями оценки доклада являются:

- ☐ актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- ☐ содержательность – 2 балла;
- ☐ структура и оформление доклада – 1 балл;
- ☐ четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- ☐ умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- ☐ точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

#### ***Критерии оценки презентации***

9. Объем презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
10. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
11. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задачи работы (0,5 балла);
12. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).
13. Объем и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2- х литературных источников).

#### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

*Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.*

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются



следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

### **2.1. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам СПО в Колледже и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам СПО в АНО ПО ПКЭИП в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

### 3.2. Информационное обеспечение реализации программы

#### Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы

##### Основные источники

1. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476975>
2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413>
3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
4. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 212 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10855-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475383>
5. Михайлова, Н. К. История гостеприимства / Н. К. Михайлова. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 92 с. — ISBN 978-5-507-44980-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266825> .
6. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .
7. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862> .

##### Дополнительные источники

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГОС СПО от 12.12.2022 № 1100	Протокол заседания ПЦК № 06 от «28» 06-2024 года	
2.			
3.			
4			

