

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БИЗНЕС-АКАДЕМИЯ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»

УТВЕРЖДЕНО

Директор  
АНОПО БАЭС

С.А. Охраменко  
2023г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ ОП.01 «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В  
ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

по специальности подготовки:

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Зам. директора по УВР, к.п.н. О.Ю. Лебедева О.Ю.

Разработчик (и) А.В. Лебедев Лебедев А.В.

Рекомендовано ПЦК

Протокол № 1/26 от « 29 » 08 2023г.

Председатель ПЦК О.В. Земскова Земскова О.В.

Волоколамск - 2023

## 1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы в рамках учебной дисциплины

В результате изучения дисциплины обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	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	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.

## 2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов;
- определять критерии качества оказываемых услуг;
- использовать различные средства делового общения;
- анализировать профессиональные ситуации с позиций участвующих в них лиц;
- управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности;
- выполнять требования этики в профессиональной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
- потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- сущность услуги как специфического продукта; понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности;
- правила обслуживания населения;
- организацию обслуживания потребителей услуг;
- 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;
- психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания
- правила обслуживания населения;
- нормативно-законодательную базу, регламентирующую деятельность индустрии гостеприимства.
- стандарты, операционные процедуры и регламенты, определяющие работу служб; критерии и показатели качества обслуживания; основные и

дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей; категории гостей и особенности обслуживания;  
 - критерии и показатели качества обслуживания; методы оценки качества предоставленных услуг; критерии и показатели качества обслуживания.

## 2.1. Критерии определения сформированности компетенций на различных этапах их формирования

Основой критериев для оценивания сформированности компетенции является демонстрируемый обучаемым уровень самостоятельности в применении полученных в ходе изучения учебной дисциплины, знаний, умений и навыков.

<i>Уровни сформированности компетенций</i>		
<i>пороговый</i>	<i>повышенный</i>	<i>продвинутый</i>
Компетенция сформирована. Демонстрируется недостаточный уровень самостоятельности практического навыка.	Компетенция сформирована. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка.	Компетенция сформирована. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка.

## 2.2. Показатели оценивания компетенций и шкалы оценки

<b>Оценка «неудовлетворительно» или отсутствие сформированности компетенции</b>	<b>Оценка «удовлетворительно» или пороговый уровень освоения компетенции</b>	<b>Оценка «хорошо» или повышенный уровень освоения компетенции</b>	<b>Оценка «отлично» или продвинутый уровень освоения компетенции</b>
Неспособность обучаемого самостоятельно продемонстрировать наличие знаний при решении заданий, которые были представлены преподавателем вместе с образцом их решения, отсутствие самостоятельности в применении умения к использованию методов освоения учебной дисциплины и неспособность самостоятельно проявить навык повторения решения поставленной задачи по стандартному	Если обучаемый демонстрирует самостоятельность в применении знаний, умений и навыков к решению учебных заданий в полном соответствии с образцом, данным преподавателем, по заданиям, решение которых было показано преподавателем, следует считать, что компетенция сформирована, но ее уровень недостаточно высок. Поскольку выявлено наличие сформированной	Способность обучающегося продемонстрировать самостоятельное применение знаний, умений и навыков при решении заданий, аналогичных тем, которые представлял преподаватель при потенциальном формировании компетенции, подтверждает наличие сформированной компетенции, причем на более высоком уровне. Наличие сформированной компетенции на	Обучаемый демонстрирует способность к полной самостоятельности (допускаются консультации с преподавателем по сопутствующим вопросам) в выборе способа решения неизвестных или нестандартных заданий в рамках учебной дисциплины с использованием знаний, умений и навыков, полученных как в ходе освоения данной учебной дисциплины, так и смежных дисциплин,

<p>образцу свидетельствуют об отсутствии сформированной компетенции. Отсутствие подтверждения наличия сформированности компетенции свидетельствует об отрицательных результатах освоения учебной дисциплины</p>	<p>компетенции, ее следует оценивать положительно, но на низком уровне</p>	<p>повышенном уровне самостоятельности со стороны обучаемого при ее практической демонстрации в ходе решения аналогичных заданий следует оценивать как положительное и устойчиво закрепленное в практическом навыке</p>	<p>следует считать компетенцию сформированной на высоком уровне. Присутствие сформированной компетенции на высоком уровне, способность к ее дальнейшему саморазвитию и высокой адаптивности практического применения к изменяющимся условиям профессиональной задачи</p>
<p>Уровень освоения дисциплины, при котором у обучаемого не сформировано более 50% компетенций. Если же учебная дисциплина выступает в качестве итогового этапа формирования компетенций (чаще всего это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции</p>	<p>При наличии более 50% сформированных компетенций по дисциплинам, имеющим возможность доформирования компетенций на последующих этапах обучения. Для дисциплин итогового формирования компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»</p>	<p>Для определения уровня освоения промежуточной дисциплины на оценку «хорошо» обучающийся должен продемонстрировать наличие 80% сформированных компетенций, из которых не менее 1/3 оценены отметкой «хорошо». Оценивание итоговой дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».</p>	<p>Оценка «отлично» по дисциплине с промежуточным освоением компетенций, может быть выставлена при 100% подтверждении наличия компетенций, либо при 90% сформированных компетенций, из которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не</p>

			менее 50% общепрофессиональн ых компетенций
--	--	--	---

Положительная оценка по дисциплине, может выставляться и при неполной сформированности компетенций в ходе освоения учебной дисциплины, если их формирование предполагается продолжить на более поздних этапах обучения, в ходе изучения других учебных дисциплин (в соответствии с разделом Место дисциплины в структуре ОПОП в Рабочей программе дисциплины).

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	<b>студент должен:</b> продемонстрировать глубокое и прочное усвоение знаний материала; исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно изложить теоретический материал; правильно формулировать определения; продемонстрировать умения самостоятельной работы с рекомендованной литературой; уметь сделать выводы по излагаемому материалу
«хорошо»	<b>студент должен:</b> продемонстрировать достаточно полное <i>знание</i> материала; продемонстрировать <i>знание</i> основных теоретических понятий; достаточно последовательно, грамотно и логически стройно излагать материал; продемонстрировать <i>умение</i> ориентироваться в литературе по проблематике дисциплины; <i>уметь</i> сделать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу
«удовлетворительно»	<b>студент должен:</b> продемонстрировать общее <i>знание</i> изучаемого материала; <i>знать</i> основную рекомендуемую программой дисциплины учебную литературу; <i>уметь</i> строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; показать общее <i>владение</i> понятийным аппаратом дисциплины;
«неудовлетворительно»	<b>ставится в случае:</b> незнания значительной части программного материала; не владения понятийным аппаратом дисциплины; существенных ошибок при изложении учебного материала; неумения строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; неумения делать выводы по излагаемому материалу.

**Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине  
«Сервисная деятельности в туризме и гостеприимстве»**

<b>Код формируемой компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Текущий контроль в форме: - наблюдения и оценки практических занятий; - экспертная оценка индивидуально работы на практических занятиях; - тестирование.  Промежуточная аттестация в форме диф.зачета.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества	
ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы	
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей	

### Комплект тестовых заданий

Примерные задания:

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
  1. опрос, профессионализм, качество;
  2. услуга, спрос, специалист;
  3. деятельность, потребность и услуга.
2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
  1. исследовательская;
  2. потребительская (пользовательская);
  3. ценностно-ориентационная.
3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
  1. бронирование номеров;
  2. прием и размещение;
  3. расчет при выезде.
4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
  1. рекламные услуги;
  2. организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
  3. психодиагностика.
5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
  1. уровень развития экономики и хозяйственная система;
  2. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
  3. общественные структуры: политические партии.
6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
  1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
  2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
  3. 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:
  1. спрос;
  2. потребность;
  3. мотивация.
8. Отличительными особенностями услуг являются:
  1. неразрывность производства и потребления услуги;
  2. несохраняемость услуг;
  3. незабываемость услуг.
9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
  1. определенный способ предоставления услуг заказчику;
  2. предоставление информации клиенту;
  3. оказание услуги клиенту.
10. Сервисная деятельность – это:
  1. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;

2. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
3. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
11. Услуга обладает следующими качествами:
  1. способность к хранению и транспортировке;
  2. неотделимость от своего источника;
  3. неизменностью качества.
12. К некоммерческим услугам относят:
  1. услуги предприятий туризма и отдыха;
  2. услуги организаций общественного питания;
  3. услуги благотворительных фондов.
13. Целью сервисной деятельности является:
  1. удовлетворение человеческих потребностей;
  2. исследование рынка услуг;
  3. производство услуг.
14. Контактной зоной не является:
  1. зона ремонта бытовой техники;
  2. рабочее место парикмахера;
  3. рабочее место стоматолога.
15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
  1. бесконтактным;
  2. формальным;
  3. бесплатным.
16. Физические потребности это потребности в:
  1. в общественной деятельности,
  2. во сне;
  3. в творческой деятельности.
17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
  1. бесконтактное обслуживание;
  2. фирменное обслуживание;
  3. неформальное обслуживание.
18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
  1. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
  2. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
  3. 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.
  1. 0 – 45см;
  2. 45 – 120 см;
  3. 120 – 400 см.
20. Франчайзинг это:
  1. 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.;
  2. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
  3. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку



другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

1. социальный статус;
2. выгода;
3. мотив.

22. Характеристика услуг:

1. неопределенность качества;
2. могут накапливаться;
3. передача собственности.

23. Характеристика товаров:

1. неоднородность;
2. индивидуальность;
3. осязаемость.

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

1. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
2. соответствие техническим условиям и стандартам.
3. требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

Ключи к тестовым заданиям:

- 1-с,
- 2-с,
- 3-а,
- 4-в,
- 5-с,
- 6-с,
- 7-с,
- 8-в,
- 9-а,
- 10-а,
- 11-в,
- 12-с,
- 13-а,
- 14-а,
- 15-а,
- 16-в,
- 17-а,
- 18-в,
- 19-а,
- 20-а,
- 21-а,
- 22-а,
- 23-с,
- 24-а,

### **Критерии оценки тестов**

Результаты оцениваются следующим образом:

«неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов;

«удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;

«хорошо» - 69-85 % правильных ответов;

«отлично» - > 85 % правильных ответов

### Вопросы для промежуточной аттестации:

1. Сервисная услуга и ее общая характеристика.
2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
3. Вопросы истории развития сервисной деятельности в России.
4. Общее понятие сервисной услуги, история становления и развития сервисных услуг как особой социальной сферы.
5. Классификация видов сервисной деятельности.
6. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
7. Потребность и ее значение в развитии сервиса. Классификация потребностей.
8. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.
9. Специфика рынка услуг.
10. Характеристика социально-культурной сферы.
11. Прогрессивные формы обслуживания. Культура сервиса.
12. Психология процесса обслуживания. Жалобы и конфликты при обслуживании.
13. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.
14. Разновидность услуг и их характеристика.
15. Состав и структура сферы услуг. Отличие услуги от товара. Специфика сервисных услуг.
16. Классификация услуг по функциональной направленности.
17. Общероссийские классификаторы услуг населению.
18. Классификация услуг по отраслевому принципу.
19. Комплексная классификация услуг. Классификация услуг по Стентону и Джадду, Чейзу, Шостаку, Хиллу.
20. Позиционирование сервисных услуг. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
21. Особенности функционирования отдельных групп услуг. Сфера бытового обслуживания населения.
22. Посреднические услуги в предпринимательстве.
23. Характеристика досуговых услуг.
24. Международная торговля услугами. Особенности сервисной деятельности в России.
25. Социальная услуга: общая характеристика.
26. Регулирование сервисной деятельности на федеральном уровне.
27. Качество услуги в сервисной деятельности. Стандартизация в управлении качеством услуг.

## Критерии и показатели оценивания

### Для текущего контроля

Оценка	Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи
«4»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
«3»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых

			нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи
«2»	Самостоятельная и практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи.

## Информационное обеспечение реализации программы

### 1. Основные печатные и электронные издания

1. Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967>.

2. Павлова, Г. Ю., Сервисная деятельность : учебное пособие / Г. Ю. Павлова. — Москва : КноРус, 2023. — 175 с. — ISBN 978-5-406-10887-1. — URL: <https://book.ru/book/947121>.

3. Изаак, С. И., Государственная политика и управление в области спорта, туризма, сервисной деятельности: сборник научных трудов II Всероссийской научно-практической конференции с международным участием : сборник статей / С. И. Изаак, И. В. Федякин, ; под общ. ред. С. И. Изаак, И. В. Федякина, Коллектив авторов. — Москва : Русайнс, 2022. — 194 с. — ISBN 978-5-466-02803-4. — URL: <https://book.ru/book/948825>

## **2. Дополнительные источники**

4. Актуальные проблемы и тенденции развития индустрии гостеприимства и туризма в России : сборник статей / ; под ред. Е. Ю. Никольской, Коллектив авторов. — Москва: Русайнс, 2023. — 174 с. — ISBN 978-5-466-03531-5. — URL: <https://book.ru/book/950186>.

Романюк, А. В., Проблемы и перспективы индустрии гостеприимства, туризма и спорта : сборник материалов / А. В. Романюк. — Москва : Русайнс, 2024. — 245 с. — ISBN 978-5-466-03791-3. — URL: <https://book.ru/book/951031>.

## **3. Электронные издания (электронные ресурсы):**

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>