

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НА-
РОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утвержден решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол №9 от 21 марта 2025 г.*

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ
В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация – Специалист по туризму и гостеприимству

Направленность – Гостиничные услуги

Формы обучения – очная, заочная

УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ – СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ

УДК 338.48 А28
ББК 65.433

Составитель – Терехина Светлана Вячеславовна старший преподаватель кафедры «Менеджмент» ДГУНХ.

Внутренний рецензент – Минатуллаев Арслан Айнутдинович, кандидат экономических наук, доцент, заведующий кафедрой «Менеджмент» ДГУНХ.

Внешний рецензент – Даитов Виктор Викторович, кандидат экономических наук, доцент заместитель директора филиала ФГБОУ «РГУТиС» в г. Махачкале.

Представитель работодателя – Гаджиев Магомедгаджи Магомедович, генеральный директор ООО Агентство путешествий «Интурбюро».

Фонд оценочных средств по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г., № 1100, в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21.09.2022 №70167).

Фонд оценочных средств по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» размещен на официальном сайте www.dgunh.ru

Терехина С.В. Фонд оценочных средств по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. – Махачкала: ДГУНХ, 2025. - 46 с.

Рекомендован к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 10 марта 2025 г.

Рекомендован к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство Терехиной С.В.

Одобен на заседании кафедры «Менеджмент» 24 февраля 2025 г., протокол № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	4
I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	5
1.1. Перечень формируемых компетенций.....	5
1.2. Компонентный состав компетенций.....	5
II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ	6
2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	6
2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств.....	8
2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по междисциплинарному курсу при дифференцированном зачете	19
III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ	20
3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	20
3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....	32
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	45

Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплины), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» в целях определения соответствия их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

ФОС по дисциплине «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» включает в себя: перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ППССЗ; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППССЗ; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности добиться успеха.

Основными параметрами и свойствами фонда оценочных средств являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной учебной междисциплинарной программы);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих учебной междисциплинарной программы);
- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
- качество оценочных средств и ФОС в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1 Перечень формируемых компетенций

<i>Код компе- тенции</i>	<i>Формулировка компетенции</i>
ОК	ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
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.

1.2. Компонентный состав компетенций

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Компонентный состав компетенции</i>	
	<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	31- алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; 32- порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	У1- выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; У2- анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи.
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	33- формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации, применяемые при предоставлении сервисных услуг.	У3- оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	34- основы этики и психологии сервисной деятельности; психологические особенности делового общения в сфере сервиса. 35- типы, виды и методы	У4- различать приемы и техники слушания; У5- находить выход из конфликтных ситуаций.

	решения конфликтных ситуаций.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	36- нормативно-правовую базу сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.	У6- характеризовать нормативно-правовую базу сервисной деятельности, регулирование и выполнение государством сервисных функций.
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	37- правила обслуживания потребителей услуг.	У7- воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг.

II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1 Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

<i>№ п/ п</i>	<i>Контролируемые темы дисциплины</i>	<i>Код контроли руемой компетен ции</i>	<i>Планируемые результаты обучения, характеризую щие этапы формирования компетенции</i>	<i>Наименование оценочного средства</i>	
				<i>Текущий контроль успеваемости</i>	<i>Промежуто чная аттестаци я</i>
1	История развития сервисной деятельности	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09	ОК 01 Знать: 31, 32 Уметь: У1, У2; ОК 02 Знать: 33 Уметь: У3; ОК 04 Знать: 34, 35 Уметь: У4, У5; ОК 05 Знать: 36 Уметь: У6 ОК 09 Знать: 37 Уметь: У7	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач.	Экзаменационные вопросы № 1-3
2	Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09	ОК 01 Знать: 31, 32 Уметь: У1, У2; ОК 02 Знать: 33 Уметь: У3; ОК 04 Знать: 34, 35 Уметь: У4, У5; ОК 05 Знать: 36	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач.	Экзаменационные вопросы № 4-6

			Уметь: У6 ОК 09 Знать: 37 Уметь: У7		
3	Факторы развития сервисной деятельности	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09	ОК 01 Знать: 31, 32 Уметь: У1, У2; ОК 02 Знать: 33 Уметь: У3; ОК 04 Знать: 34, 35 Уметь: У4, У5; ОК 05 Знать: 36 Уметь: У6 ОК 09 Знать: 37 Уметь: У7	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач.	Экзаменационные вопросы № 7-9
4	Сфера услуг и особенности ее функционирования	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09	ОК 01 Знать: 31, 32 Уметь: У1, У2; ОК 02 Знать: 33 Уметь: У3; ОК 04 Знать: 34, 35 Уметь: У4, У5; ОК 05 Знать: 36 Уметь: У6 ОК 09 Знать: 37 Уметь: У7	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач.	Экзаменационные вопросы № 10-12
5	Основы организации сервисной деятельности в практике современного сервиса	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09	ОК 01 Знать: 31, 32 Уметь: У1, У2; ОК 02 Знать: 33 Уметь: У3; ОК 04 Знать: 34, 35 Уметь: У4, У5; ОК 05 Знать: 36 Уметь: У6 ОК 09 Знать: 37 Уметь: У7	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач.	Экзаменационные вопросы № 13-15
6	Этика и психология сервисной деятельности	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09	ОК 01 Знать: 31, 32 Уметь: У1, У2; ОК 02 Знать: 33 Уметь: У3; ОК 04 Знать: 34, 35 Уметь: У4, У5;	– проведение опроса – тестирование; – решение ситуационных задач.	Экзаменационные вопросы № 16-18

			ОК 05 Знать: 36 Уметь: У6 ОК 09 Знать: 37 Уметь: У7		
7	Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности.	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09	ОК 01 Знать: 31, 32 Уметь: У1, У2; ОК 02 Знать: 33 Уметь: У3; ОК 04 Знать: 34, 35 Уметь: У4, У5; ОК 05 Знать: 36 Уметь: У6 ОК 09 Знать: 37 Уметь: У7	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач; – проведение деловой игры .	Экзанаационные вопросы № 19-21
8	Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей	ОК 01; ОК 02; ОК 04; ОК 05; ОК 09	ОК 01 Знать: 31, 32 Уметь: У1, У2; ОК 02 Знать: 33 Уметь: У3; ОК 04 Знать: 34, 35 Уметь: У4, У5; ОК 05 Знать: 36 Уметь: У6 ОК 09 Знать: 37 Уметь: У7	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач.	Экзанаационные вопросы № 22-24

2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенции(й) обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) по дисциплине складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенции(й) в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется

технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенции(й) обучающихся на экзамене (максимум – 30 баллов).

4 – балльная шкала	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
100-балльная шкала	85 и ≥	70 – 84	51 – 69	0 – 50

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОСе
------------------	---	---	---

УСТНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

1	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы для обсуждения по темам дисциплины
---	--------------	---	--

ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

1.	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
2.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.	Фонд тестовых заданий
3.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме(ам).	Комплект контрольных заданий по вариантам
4.	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением	Тема (проблема), концепция, роли и

		преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации.	ожидаемый результат по каждой игре
5.	Ситуационная задача	Одна из разновидностей метода анализа конкретных ситуаций – ситуационная задача – заключается в том, что обучаемому предлагаются текст с подробным описанием сложившейся ситуации и задача, требующая решения.	Задания для решения ситуационных задач
6.	Тренинг	Интенсивная форма обучения, где в короткие сроки происходит передача полезных практических навыков от преподавателя к аудитории.	Задания для выполнения тренинга
7.	Кейс	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейса

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

№ п/ п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	1) обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал	8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)

	последовательно и правильно, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет		
3.	обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки	5	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	90-100 % правильных ответов	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	80-89% правильных ответов	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	70-79% правильных ответов	5-6	
4.	60-69% правильных ответов	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5.	50-59% правильных ответов	1-2	
6.	менее 50% правильных ответов	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТОВ

<i>№ п/п</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок Количе- ство бал- лов</i>	<i>Оценка</i>
1	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.	1-3	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
5	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Г) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1	Обучающийся ясно представляет себе роль участника игры, предлагает альтернативные варианты решений, включается в процесс моделирования деятельности, взаимодействует с широким кругом участников.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Обучающийся ясно видит свою роль в игре, но не расширяет зону деятельности, избегает конфликтов и эмоционального напряжения, замыкается на узком направлении в различных видах деятельности.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Обучающийся не участвует в коллективной выработке решений участниками игры.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Обучающийся делает ошибки в принятии решений, ведет себя недостаточно этично по отношению к другим участникам деловой игры.	1-3	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5	Обучающийся не желает участвовать в деловой игре, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам игры.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Д) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	Исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и исчерпывающие ответы.	28-30	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Глубокие знания материала, отличное понимание сути вопросов, твердое знание основных понятий и положений по вопросам, структурированные, последовательные, полные, правильные ответы.	25-27	
3.	Глубокие знания материала, правильное	22-24	

	понимание сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответы на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок.		
4.	Твердые, достаточно полные знания, хорошее понимание сути вопросов, правильные ответы на вопросы, минимальное количество неточностей, небрежное оформление.	19-21	
5.	Твердые, но недостаточно полные знания, по сути верное понимание вопросов, в целом правильные ответы на вопросы, наличие неточностей, небрежное оформление.	16-17	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
6.	Общие знания, недостаточное понимание сути вопросов, наличие большого числа неточностей, небрежное оформление.	13-15	
7.	Относительные знания, наличие ошибок, небрежное оформление.	10-12	
8.	Поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала.	7-9	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
9.	Непонимание сути, большое количество грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала.	4-6	
10.	Не дан ответ на поставленные вопросы	1-3	
11.	Отсутствие ответа, дан ответ на другие вопросы, списывание в ходе выполнения работы, наличие на рабочем месте технических средств, в том числе телефона.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Е) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1	Задание выполнено в соответствии с требованиями оформления документов.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Задание выполнено с незначительными ошибками (несоблюдение параметров	7-8	Хорошо (достаточный уровень

	страницы, наличие негрубых стилистических ошибок и т.д.)		сформированности компетенции)
3	В задании допущены грубые ошибки (дублирование, отсутствие элементов реквизитов).	1-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Задание не выполнено.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Ж) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТРЕНИНГА

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Усвоение информации в полном объёме, сформированы представления, понимание задаваемых преподавателем вопросов, использовано структурированное обсуждение, выстраивание обучающимся причинно-следственных и иных логических связей в тренинге, взаимодействует с широким кругом участников. Воодушевленность, уверенность обучающихся в своей способности применить полученные знания, умения, обсуждение того, как они будут применяться в будущем в их профессиональной деятельности.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Обучающийся имеет четкое представление о своей позиции как участника тренинга, но отстраняется от группового взаимодействия, отдавая предпочтение индивидуальному подходу выполнения заданий тренинга.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Пассивное участие обучающихся в обсуждении, боязнь высказывания своей точки зрения, либо обсуждаемые вопросы неактуальны для них, не связаны с их личными целями, смыслами и интересами. Постоянно отвлекаются в ходе дискуссии или выполнения тренинга на другие темы и разговоры между собой. Необходима периодическая мотивация со стороны преподавателя.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Низкий уровень вовлеченности обучающихся в обсуждение.	1-3	

5.	Обучающийся не желает участвовать в тренинге, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам тренинга.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
----	--	---	---

3) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ КЕЙСА

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Кейс выполнен полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, обучающийся(еся) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейса сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Кейс выполнен полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено, имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентация	5-6	

	тации выполненного кейса не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейса сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.		
4.	Кейс выполнен более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейса не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейса не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5.	Кейс выполнен менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано.	2-3	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
6.	Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе. Отсутствует окончательный ответ (если он предусмотрен в кейсе). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение безосновательно.	1	
7.	Кейс не выполнен или выполнен неверно.	0	

И) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ НА ЭКЗАМЕНЕ

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знание дисциплины в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.	24-30	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.	17-23	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	10-16	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и	0-9	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

	последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.		и)
--	--	--	----

2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине при экзамене

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Сумма баллов по дисциплине / междисциплинарно му курсу	Оценка
1.	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.	85 и выше	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине.	75 - 84	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических	51 – 74	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)

	работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.		
4.	Обучающийся не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы, не может продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.	менее 51	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся

Тема 1. История развития сервисной деятельности

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Предпосылки возникновения сервисной деятельности.
2. Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах.
3. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.
4. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа.
5. Сервисная деятельность в развивающихся странах.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный вариант ответа.

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - а) опрос, профессионализм, качество;
 - б) услуга, спрос, специалист;
 - с) деятельность, потребность и услуга.
2. Услуга – это:
 - а) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
 - б) осязаемые действия, направленные на товар или человека;
 - с) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.
3. Общественными услугами являются:

- a) телевидение, радио, образование;
 - b) услуги, связанные с досугом;
 - c) услуги, связанные с транспортом.
4. К легитимным услугам относят:
- a) нелегальные услуги;
 - b) услуги, имеющие криминальный оттенок;
 - c) услуги, одобряемые государством и обществом.
5. Характеристика услуг:
- a) потребитель участвует в производственном процессе;
 - b) производство, хранение и распределение отделено от потребления;
 - c) передача собственности.
6. Характеристика товаров:
- a) потребитель участвует в производственном процессе;
 - b) индивидуальность;
 - c) передача собственности.

Задание 3. Ситуационные задания:

- Проведение сегментации рынка методом группировок
- Описание портрета потребителя
- Определение современных тенденций сервисной деятельности в туризме и гостеприимстве

Тема 2. Развитие услуг и сервисной деятельности в российском обществе

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Возникновение и развитие сервисной деятельности в России.
2. Объективные факторы развития услуг в России.
3. Роль государственных механизмов в развитии сферы сервиса.
4. Вопросы истории развития сервиса в России.
5. Сущность современного подхода к развитию сферы сервиса в России.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный вариант ответа.

1. Сервисная деятельность – это:
 - a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.
2. Целью сервисной деятельности является:
 - a) удовлетворение человеческих потребностей;

б) исследование рынка услуг;

с) производство услуг.

3. Сервис — это:

а) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;

б) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;

с) предпродажное и гарантийное обслуживание.

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

а) бытовые услуги;

б) услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;

с) управленческие услуги;

Тема 3. Факторы развития сервисной деятельности

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов.

2. Государственно-правовое регулирование сервисной деятельности и выполнение государством сервисных функций.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выберите правильный ответ.

1. 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.

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

а) исследовательская;

б) потребительская (пользовательская);

с) коммуникативная (общение).

3. Что такое трансфер?

а) Покупка и доставка билетов;

б) Встреча и проводы;

с) Экскурсионные услуги.

4. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:

а) эмпирический и теоретический;

б) оценочный и информационный;

с) аналитический и экспертный.

5. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность — это:

- a) индустрия сферы услуг;
 - b) инфраструктура сферы услуг;
 - c) индустрия сервиса.
6. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:
- a) это отчужденный от производителя результат труда;
 - b) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
 - c) фактически производство совмещено с потреблением.
7. Отличительными особенностями услуг являются:
- a) неразрывность производства и потребления услуги;
 - b) несохраняемость услуг;
 - c) незабываемость услуг.
8. Сфера обслуживания населения – это:
- a) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
 - b) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
 - c) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.
9. Одной из существенных отличий услуги от товара является:
- a) различие мест хранения;
 - b) более высокая стоимость;
 - c) совмещение производства и потребления.

Тема 4. Сфера услуг и особенности ее функционирования

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Услуги: виды и характеристика.
2. Структура и особенности рынка услуг.
3. Классификации услуг в практике разных стран.
4. Российская модель классификации услуг.
5. Жизненный цикл услуги .
6. Ценность услуги.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный вариант ответа.

1. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - a) исследовательская;
 - b) потребительская (пользовательская);
 - c) ценностно-ориентационная.
2. К некоммерческим услугам относят:

- a) услуги предприятий туризма и отдыха;
- b) услуги организаций общественного питания;
- c) услуги благотворительных фондов.

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

- a) бесконтактным;
- b) формальным;
- c) бесплатным.

4. Характеристика услуг:

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

5. Характеристика товаров:

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

6. 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.

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

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

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

- a) жилищно-коммунальные услуги;
- b) научно-исследовательские услуги;
- c) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

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

- a) материально-преобразовательная;
- b) исследовательская;
- c) потребительская (пользовательская);

10. Производственные услуги – это:

- a) услуги банков, страховых компаний;
- b) инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;
- c) пассажирский транспорт, торговля, образование.

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

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

12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

- a) государственными;
- b) идеальными;
- c) смешанными.

13. В чем заключается несохраняемость услуг:

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

14. Отличительными особенностями услуг являются:

- a) неосвязаемость услуг;
- b) неразрывность производства и потребления услуги;
- c) незабываемость услуг.

15. Виды сервиса по содержанию работ. Мягкий 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.

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

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

17. Виды сервиса по содержанию работ. Косвенный 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.

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

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

19. Виды сервиса по содержанию работ. Косвенный 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.

Тема 5. Основы организации сервисной деятельности в практике современного сервиса

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
2. Процесс обслуживания потребителя «Контактная зона» как основная сфера реализации сервисной деятельности.
3. Сущность сервисной технологии и форм обслуживания.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выберите правильный ответ.

1. Услуга обладает следующими качествами:
 - a) способность к хранению и транспортировке;
 - b) неотделимость от своего источника;
 - c) неизменностью качества.
2. Контактной зоной не является:
 - a) зона ремонта бытовой техники;
 - b) рабочее место парикмахера;
 - c) рабочее место стоматолога.
3. 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.
4. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?
- a) Резервирование столиков;
 - b) Вызов такси;
 - c) Кондиционирование воздуха;
5. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:
- a) материально-преобразовательной деятельности;
 - b) познавательной деятельности;
 - c) ценностно-ориентационной деятельности;
6. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:
- a) контактная зона;
 - b) зал ожидания;
 - c) комната для посетителей.
7. Обслуживание это:
- a) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
 - b) оказание услуги потребителю;
 - c) комплекс мер по обслуживанию населения.
8. Контактная зона – это:
- a) любое место, где производится услуга;
 - b) место, где услуга может храниться;
 - c) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.
9. Качество услуг тесно переплетается:
- a) с совершенствованием управленческих операций внутри сервисного предприятия;
 - b) со сбалансированным соотношением цены и качества продукции;
 - c) со стандартизацией услуг и безопасностью процесса обслуживания.
10. Контактной зоной может считаться:
- a) стойка администратора в гостинице;
 - b) цех по ремонту оборудования;
 - c) строительная площадка.

Задание 3. Ситуационные задачи:

Звонок из города. Звонящий представившись сотрудником полиции, на повышенных тонах требует предоставить информацию об одном госте отеля.

Пьяный гость в отеле, пристаёт с расспросами к администратору.

Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорте. Вылет через полтора часа.

Заселение гостя в отель. Гость приехал в командировку. Необходимы отчетные документы.

Выселение гостя из отеля. Гость пользовался минибаром.

Звонок на бронирование. Гость хочет определиться между гостиницами.

Звонок на бронирование. Оплачивать проживание гостя будет компания.

Деловая переписка на осуществление бронирования.

Тема 6. Этика и психология сервисной деятельности

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Профессиональная этика в сфере сервиса.
2. Техническая эстетика в сфере сервиса.
3. Профессиональное поведение и этикет.
4. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем.
5. Психологические особенности делового общения в сфере сервиса.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный вариант ответа.

1. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 - a) рекламные услуги;
 - b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - c) психодиагностику.
2. 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.
3. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Персональная дистанция - нормальное расстояние для общения знакомых людей..
 - a) 0 – 45см;
 - b) 45 – 120 см;
 - c) 120 – 400 см.
17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
 - a) самообслуживание;
 - b) фирменное обслуживание;
 - c) индивидуальное обслуживание.
4. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Социальная дистанция - формальные встречи в общественных местах..
 - a) 120 – 400см;
 - b) 45 – 120 см;
 - c) 400 - 750см.

5. Внутренние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- a) социальный статус;
- b) культура;
- c) престиж

Тема 7. Специфика предоставления сервисных услуг в гостиничной деятельности

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Рынок туристских и гостиничных услуг.
2. Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности.
3. Специфика гостиничной услуги.
4. Гостиничный продукт как комплекс услуг.
5. Особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы.
6. Профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу.
7. Стандарты обслуживания в средствах размещения.
8. Этапы классификации гостиниц и других средств размещения.

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный вариант ответа.

1. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
 - a) бронирование номеров;
 - b) прием и размещение;
 - c) расчет при выезде.

Тема 8. Сервисная деятельность в системе удовлетворения потребностей

Задание 1. Перечень вопросов по теме для устного обсуждения:

1. Сущность сервисной деятельности.
2. Роль и предпосылки развития сервисной деятельности.
3. Сервисная деятельность и удовлетворение потребностей человека.
4. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности

Задание 2. Тесты по теме.

Уровень А.

Выбрать верный вариант ответа.

1. 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:
 - a) спрос;

b) потребность;

c) мотивация.

2. В чем заключается неосвязаемость услуги:

a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;

b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;

c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

3. Отличительными особенностями услуг являются:

a) неразрывность производства и потребления услуги;

b) несохраняемость услуг;

c) незабываемость услуг.

4. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

a) определенный способ предоставления услуг заказчику;

b) предоставление информации клиенту;

c) оказание услуги клиенту.

5. Физические потребности это потребности в:

a) в общественной деятельности,

b) во сне;

c) в творческой деятельности.

6. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

a) бесконтактное обслуживание;

b) фирменное обслуживание;

c) неформальное обслуживание.

7. 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.

8. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

a) социальный статус;

b) выгода;

c) мотив.

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

a) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;

b) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);

c) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

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

- a) поиск понимания;
- b) призыв к совести;
- c) жалоба.

11. Социальные потребности это потребности в:

- a) в самовыражении;
- b) в познании,
- c) в жилье.

12. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- a) обслуживание на дому;
- b) индивидуальное обслуживание;
- c) письменное обслуживание.

13. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.

b) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

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

14. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- a) референтные группы;
- b) комфорт;
- c) престиж.

15. Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:

- a) нормативное время;
- b) время обслуживания;
- c) ресурсное время.

16. Интеллектуальные потребности это потребности в:

- a) образовании;
- b) в самовыражении;
- c) в пище.

Темы рефератов

1. Предпосылки возникновения сервисной деятельности.
2. Возникновение и развитие сервисной деятельности в России.
3. Виды сервисной деятельности.
4. Отраслевая структура сферы сервиса.
5. Услуги: виды и характеристика.
6. Негативный и исследовательский подходы к осуществлению сервиса.
7. Основные подходы к осуществлению сервиса.
8. Структура и особенности рынка услуг.
9. Рынок туристских и гостиничных услуг.

10. Иерархия потребностей и услуг.
11. Классификация предприятий сферы услуг.
12. Формы организации обслуживания населения.
13. Контактная зона как место реализации сервисной деятельности.
14. Профессиональная этика в сфере сервиса.
15. Техническая эстетика в сфере сервиса.
16. Дизайн в сфере сервиса,
17. Основные положения Закона "О защите прав потребителей".
18. Правила бытового обслуживания населения в РФ.
19. Конфликтные ситуации между исполнителями и потребителями услуг. Их урегулирование.
20. Основные различия товара и услуги.

3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся

Перечень экзаменационных вопросов

1. Анализ эффективности деятельности сервисного предприятия.
2. Бесконтактное обслуживание.
3. Виды конфликтов в сфере сервиса.
4. Виды сервисной деятельности.
5. Влияние этнической культуры на поведение потребителя.
6. Жизненный цикл услуг.
7. Задачи сервисной деятельности.
8. Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.92 № 2300-1
9. Зарождение и развитие услуг в древности.
10. Защита прав потребителей: механизмы реализации.
11. Инновационные формы обслуживания.
12. Интернет-услуги как инновационная форма сервиса.
13. История развития сферы сервиса.
14. Качество сервисных услуг.
15. Классификация потребностей.
16. Классификация предприятий сервиса.
17. Классификация услуг по отраслевому принципу.
18. Классификация услуг по функциональной направленности.
19. Комплексная классификация услуг.
20. Культура сервиса и ее составляющие
21. Лицензирование сервисной деятельности.
22. Материальные услуги.
23. Мерчандайзинг как современная форма розничной торговой услуги.
24. Методы обслуживания потребителей.
25. Новые технологии в сфере услуг.
26. Обеспечение качества сервисной услуги.
27. Обслуживание потребителей в стационарных условиях.

28. Обслуживание с выездом на дом.
29. Организация гостиничного сервиса.
30. Организация ресторанного сервиса.
31. Организация туристического сервиса.
32. Основные правила обслуживания потребителей.
33. Основные этапы процесса обслуживания потребителей.
34. Показатели качества услуг.
35. Понятие и сущность сервисной деятельности.
36. Порядок образования сервисной организации.
37. Правовое регулирование деятельности предприятий сферы услуг.
38. Предприятия, оказывающие услуги населению.
39. Принципы современного сервиса.
40. Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне.
41. Психология процесса обслуживания
42. Развитие сферы сервиса в период индустриального общества.
43. Репутация и имидж сервисного предприятия.
44. Сертификация сервисной деятельности
45. Социально-культурные характеристики потребителей.
46. Социальные и духовные потребности.
47. Стандарты обслуживания на предприятиях сферы сервиса.
48. Тактика стрессоустойчивого поведения специалиста сферы сервиса.
49. Услуга как результат деятельности сервисной организации.
50. Формы обслуживания потребителей.
51. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной
52. Характеристика биологических потребностей.
53. Характеристика досуговых услуг.
54. Характеристика и классификация видов услуг.
55. Характеристика индивидуальных и коллективных потребностей.
56. Характеристика материальных потребностей.
57. Эстетические характеристики сферы услуг.
58. Этапы развития сферы сервиса в России.
59. Понятие услуги. Свойства услуги.
60. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.
61. 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.
62. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
63. Рынок услуг и его особенности.
64. Покупательский риск в сфере услуг.
65. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
66. Сегментирование рынка услуг.
67. Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса
68. Виды сервисной деятельности.

69. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.

70. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.

71. Основные подходы к осуществлению сервиса.

72. Тенденции современного сервиса.

73. Принципы современного сервиса.

74. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.

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

76. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, не-обязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.

77. Сервис как потребность.

78. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.

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

80. Формы и методы обслуживания потребителей.

81. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров.

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

83. 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.

84. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне.

85. Профессиональные качества сотрудника.

86. Культура сервиса.

87. Правила обслуживания потребителей.

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

89. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение убытков.

90. Недостатки оказанной услуги.

91. Процедура оплаты услуги.

92. Качество услуги. Качество обслуживания.

93. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала.

94. Основные характеристики качества.

95. Контроль качества услуг.
96. Система контроля качества.
97. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов.
98. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.
99. Социально-культурные услуги.
100. Туристические услуги.
101. Экскурсионные услуги.
102. Виды туров.
103. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм.
104. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.
105. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.

ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ»

I. ВАРИАНТ

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какой из перечисленных принципов является основополагающим в сервисной деятельности?

- Принцип максимальной прибыли
- Принцип клиентоориентированности
- Принцип минимизации затрат
- Принцип стандартизации услуг

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Что является основной целью сервисной деятельности в туризме?

- Получение максимальной прибыли
- Удовлетворение потребностей клиентов
- Расширение клиентской базы
- Повышение качества услуг

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какой документ является основным при оказании туристических услуг?

- Договор на оказание услуг
- Претензия клиента
- Акт выполненных работ
- Счет-фактура

Прочитайте текст, выберите 2 правильных ответа.

Какие два фактора являются ключевыми при формировании качества сервисного обслуживания в туризме?

- Квалификация персонала
- Стоимость услуг
- Скорость обслуживания
- Маркетинговая стратегия
- Корпоративная культура

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три документа из перечисленных обязательно должны быть у туриста при оказании ему экскурсионных услуг?

Паспорт

Медицинская страховка

Договор на оказание услуг

Справка о доходах

Платежное поручение

Программа экскурсии

Закончите предложение: Какие факторы влияют на выбор методов управления в гостиничном бизнесе? _____.

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какие информационные технологии наиболее часто используются в современной гостиничной индустрии для управления бронированием номеров?

Система Global Distribution System (GDS)

Облачные технологии управления отелем

Локальная база данных на одном компьютере

Электронная таблица Excel

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какой тип программного обеспечения используется для автоматизации работы службы приема и размещения в гостинице?

PMS (Property Management System)

CRM-система

ERP-система

Система электронного документооборота

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три типа данных аналитики гостиничного бизнеса считаются ключевыми для принятия управленческих решений?

Статистика загрузки номерного фонда

Личные данные гостей

Показатели средней стоимости номера

Предпочтения гостей в питании

История технического обслуживания оборудования

Данные о погодных условиях

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три инструмента цифровой трансформации наиболее востребованы в сфере туристических услуг в настоящее время?

Чат-боты для автоматической обработки запросов клиентов

Бумажные каталоги услуг

Системы виртуальной реальности для демонстрации объектов

Мобильные приложения для самостоятельного бронирования

Факс-коммуникация

Электронная почта

Продолжите предложение:

«При внедрении системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) в гостиничном бизнесе необходимо учитывать следующие ключевые факторы...»

Ответ должен включать назначение: системы (продажи, обслуживание клиентов, маркетинг); характеристики (простота интерфейса, настройка безопасности, возможность изменения набора опций); перечень задач, на решение которых рассчитана система (обработка входящих заявок, ведение истории взаимодействий с клиентом, отчетность);

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какой стиль руководства наиболее эффективен для работы команды службы приема и размещения в гостинице?

Авторитарный

Демократический

Либеральный

Транзакционный

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Что является основной причиной конфликтов в коллективе сферы гостеприимства?

Различия в личных ценностях

Нечеткое распределение обязанностей

Нехватка ресурсов

Все вышеперечисленное

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какой метод наиболее эффективен для повышения командного духа среди сотрудников отеля?

Еженедельные планерки

Совместные тренинги и обучение

Система штрафов

Индивидуальные премии

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три качества являются ключевыми для успешного командного взаимодействия в сфере гостеприимства?

Умение работать в условиях стресса

Владение иностранными языками

Эмпатия и понимание потребностей гостей

Способность к многозадачности

Готовность к обучению и развитию

Умение отстаивать свою позицию

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три действия руководителя способствуют формированию эффективной команды в сфере гостиничного бизнеса?

Регулярное проведение командных собраний

Введение системы штрафов за опоздания

Организация совместных тренингов и семинаров

Контроль личных социальных сетей сотрудников

Внедрение системы наставничества

Ежедневная проверка рабочих мест

Продолжите предложение:

Комплексный процесс координации действий между различными службами гостиничного комплекса, включающий систему внутренних коммуникаций, распределение ответственности и полномочий, а также механизмы оперативного решения возникающих проблем, это

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какой из перечисленных вариантов является наиболее корректным приветствием гостя в отеле?

“Здрасьте, чем могу помочь?”

“Добрый день! Рад приветствовать вас в нашем отеле!”

“Вам чего?”

“Приветствую, как доложить о вас?”

“Здравствуйте, сэр/мадам”

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

В какой последовательности следует представлять людей при знакомстве в деловой среде?

Младших старшим, мужчин женщинам, подчиненных начальникам

Старших младшим, женщин мужчинам, начальников подчиненным

Младших старшим, женщин мужчинам, подчиненных начальникам

Старших младшим, мужчин женщинам, начальников подчиненным

По возрасту, без учета пола и должности

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три правила речевого этикета необходимо соблюдать при общении с гостями по телефону в сфере гостеприимства?

Отвечать на звонок после 5 гудка

Представиться, назвав должность и название организации

Использовать слова “пожалуйста”, “спасибо”, “будьте добры”

Класть трубку первым

Вести параллельную беседу с коллегой

Записывать информацию, если гость её сообщает

Продолжите предложение:

Система взаимосвязанных компонентов, включающая организационную структуру, бизнес-процессы, персонал и ресурсы, направленные на создание, продвижение и предоставление услуг, удовлетворяющих потребности потребителей в туризме и гостеприимстве, это

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какой документ является основным при заселении гостя в гостиницу?

Паспорт

Справка из поликлиники

Рекомендательное письмо

Водительское удостоверение

Студенческий билет

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

В течение какого времени по российским стандартам необходимо произвести заселение гостя при его прибытии?

30 минут

15 минут

60 минут

45 минут

10 минут

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три документа необходимы для заселения иностранного гражданина в гостиницу?

Паспорт

Медицинская карта

Миграционная карта

Справка о регистрации
Виза (если требуется)
Страховой полис

Продолжите предложение:

Комплексная система мероприятий, включающая бронирование номеров, встречу и регистрацию гостей, размещение их в соответствующие категории номеров, а также предоставление дополнительных услуг в процессе проживания, это _____.

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какая минимальная температура должна поддерживаться в жилых номерах гостиницы в холодный период года?

- 18°C
- 20°C
- 22°C
- 24°C
- 16°C

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

С какой периодичностью должна производиться влажная уборка номеров?

- Ежедневно
- Через день
- Один раз в три дня
- По запросу гостя
- Только при выезде гостя

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три требования обязательно должны соблюдаться при уборке гостиничных номеров?

- Использование профессиональной химии
- Проветривание помещения
- Замена тапочек для ног
- Проверка мини-бара
- Влажная уборка всех поверхностей
- Смена полотенец независимо от загрязнения

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три действия должны выполняться персоналом при обработке посуды в гостиничном ресторане?

- Мытьё в посудомоечной машине при температуре не менее 65°C
- Протирание посуды сухим полотенцем
- Первичная обработка в горячей воде с моющим средством
- Оставление посуды в раковине на 30 минут
- Ополаскивание в проточной воде
- Сушка посуды на общих полках

Продолжите предложение:

Систематический процесс, включающий комплекс мероприятий по поддержанию чистоты и порядка в гостиничных номерах и общественных зонах, использованию специальных моющих и дезинфицирующих средств, а также контролю за соблюдением санитарно-гигиенических норм, это _____.

II. ВАРИАНТ

Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Как называется процесс выявления и устранения проблем в обслуживании клиентов?

Стандартизация

Мониторинг

Контроль качества

Корректирующие действия

Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Какой метод работы с клиентами наиболее эффективен для повышения лояльности?

Система скидок и бонусов

Персональное обслуживание

Массовый маркетинг

Реклама в СМИ

Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Что является первым этапом в процессе обслуживания клиента?

Прием заказа

Встреча клиента

Обработка заявки

Предоставление услуги

Прочитайте текст, выберите 2 правильных ответа.

Какие три основных принципа лежат в основе формирования культуры сервиса?

Клиентоориентированность

Иерархичность

Стандартизация процессов

Консерватизм

Инновационность

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три элемента являются обязательными при разработке стандартов обслуживания?

Требования к внешнему виду персонала

Размер заработной платы

График работы

Сценарий обслуживания

Система мотивации

Показатели качества услуг

Прочитайте вопрос и запишите развернутый ответ.

Как можно использовать технологии для улучшения качества обслуживания клиентов в туристической индустрии?

Технологии могут быть использованы для улучшения качества обслуживания клиентов в туристической индустрии путём автоматизации процессов, внедрения мобильных приложений и использования искусственного интеллекта для анализа данных и предоставления персонализированных рекомендаций.

Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Какие данные можно получить с помощью современных систем бизнес-аналитики в сфере гостеприимства?

Только количество проданных номеров

Только финансовые показатели

Детальный анализ загрузки, доходов и предпочтений гостей

Только статистику онлайн-бронирований

Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Какая технология обеспечивает автоматизацию процесса check-in/check-out в современных отелях?

Мобильные устройства самообслуживания

Кассовая система

Система управления складом

Программа для ведения бухгалтерского учета

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три технологии используются для повышения безопасности гостей в современных отелях?

Система электронных замков

Wi-Fi аналитика

Биометрическая идентификация

Умное освещение

GPS-трекинг гостей

Системы видеонаблюдения

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три инструмента цифровой аналитики наиболее важны для изучения поведения гостей и оптимизации сервиса?

Google Analytics

Системы видеонаблюдения

Опросы в социальных сетях

Heatmaps веб-сайта

CRM-аналитика

Системы управления складом

Раскройте содержание термина “Омниканальность в сервисе гостеприимства” и приведите три примера его практического применения в современных туристических компаниях.

Ответ должен содержать определение омниканальности, описание её преимуществ и недостатков, конкретные примеры использования в разных каналах взаимодействия с клиентами: мобильное приложение, веб-сайт, физические точки контакта, чат-боты и т.д.

Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Какая функция является ключевой для руководителя службы housekeeping при организации работы команды?

Контроль выполнения задач

Мотивация персонала

Распределение смен

Составление графиков уборки

Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Какой документ определяет распределение обязанностей между сотрудниками службы приема и размещения?

Должностная инструкция

Правила внутреннего трудового распорядка

График работы

Положение о службе

Прочитайте текст и запишите правильный ответ.

Как называется процесс передачи информации между сотрудниками разных служб отеля?

Горизонтальная коммуникация

Вертикальная коммуникация

Диагональная коммуникация

Обратная связь

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три метода наиболее эффективны для разрешения конфликтных ситуаций между сотрудниками отеля?

- Публичная критика провинившихся
- Проведение индивидуальной беседы с участниками конфликта
- Внедрение системы штрафов
- Организация совместного тимбилдинга
- Перестановка сотрудников по сменам
- Привлечение медиатора из числа старших менеджеров

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три инструмента способствуют развитию корпоративной культуры в гостиничном предприятии?

- Система штрафов за нарушения
- Еженедельные собрания команд
- Обязательное ношение форменной одежды
- Программа наставничества для новых сотрудников
- Система бонусов за сверхурочную работу
- Корпоративные мероприятия и традиции

Продолжите предложение:

Совокупность методов и инструментов, используемых руководством для формирования эффективной команды, включающая систему мотивации персонала, программы обучения и развития профессиональных навыков, а также механизмы разрешения конфликтных ситуаций, это _____.

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какой документ должен быть составлен на русском языке при возникновении претензии от гостя?

- Только счет
- Только квитанция
- Претензионный акт
- Устное заявление
- Рекомендательное письмо

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какое обращение следует использовать при общении с незнакомым гостем в официальной обстановке?

- “Товарищ”
- “Гражданин”
- “Господин/Госпожа”
- “Мужчина/Женщина”
- “Уважаемый/ая”

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три элемента обязательны при составлении официального письма гостю на русском языке?

- Приветствие с обращением
- Использование разговорных выражений
- Дата и номер документа
- Сокращения слов
- Основная часть с изложением сути

Постскриптум (P.S.)

Дайте определение: Совокупность правил, норм поведения и этикета, исторически сложившихся в определенной культурной среде, которые влияют на организацию и предоставление сервиса в сфере туризма и гостеприимства, это _____.

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Что необходимо сделать в первую очередь при заселении гостя?

Принять оплату

Провести гостя в номер

Заполнить регистрационную карту

Предложить напитки

Доставить багаж

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какой из перечисленных документов не требуется при заселении иностранного гражданина?

Паспорт

Миграционная карта

Виза

Медицинская страховка

Справка о доходах

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три действия должен выполнить сотрудник рецепции после оплаты номера гостем?

Выдать гостю ключ от номера

Провести гостя в номер

Заполнить регистрационную карту

Выдать счет или чек

Проверить наличие залога

Дайте определение:

Документально подтвержденный процесс идентификации гостя, включающий проверку его личных документов, заполнение регистрационной формы, оформление платежно-расчетных документов и распределение номера, это _____.

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

Какой документ обязательно должен быть у сотрудника, работающего с постельным бельем?

Медицинская книжка

Удостоверение личности

Сертификат о прохождении курсов

Рекомендательное письмо

Диплом об образовании

Прочитайте текст и запишите правильный ответ

В течение какого времени должно производиться полное обновление постельного белья в номере после выезда предыдущего гостя?

3 часа

6 часов

12 часов

24 часа

48 часов

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три меры должны приниматься для обеспечения санитарно-эпидемиологической безопасности в фитнес-центре отеля?

Ежедневная дезинфекция тренажеров

Еженедельная уборка раздевалок

Контроль влажности воздуха

Ежедневная замена полотенец

Кварцевание помещений каждые 2 часа

Наличие индивидуальных ковриков для занятий

Прочитайте текст, выберите 3 правильных ответа.

Какие три документа должны быть у сотрудника службы housekeeping при работе с постельным бельем и принадлежностями?

Действующая медицинская книжка

Паспорт

Сертификат о прохождении обучения

Справка об отсутствии судимости

Результаты анализа на кишечные инфекции

Справка о регистрации

Дайте определение:

Установленный порядок действий персонала, включающий регулярную дезинфекцию поверхностей, обработку постельного белья и полотенец, контроль за состоянием систем вентиляции и кондиционирования, а также соблюдение личной гигиены сотрудниками, это

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной (рубежной) аттестации знаний обучающихся ДГУНХ.

- Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

- Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

- Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой учебной дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

- Время подготовки ответа при сдаче экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

- При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.

- При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

- Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

- Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

- Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Итоговой формой контроля по дисциплине является экзамен. Экзамен проводится в виде устного или письменного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 3 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 10 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок.