

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Южно-Уральский государственный колледж»

**РАССМОТРЕНО**

**Зав. отделения «Туризм и  
гостиничный сервис»**

**Агеева И.С.**

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Комплект  
контрольно-оценочных средств  
по учебной дисциплине  
ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И  
ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

Программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ)

по специальности СПО

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

г. Челябинск, 2023

Разработчики:

ГБПОУ «ЮУГК»

Преподаватель

Е.С. Фурсова

Эксперты:

Директор туристической компании  
«Премьера»

Эксперт по  
сертификации  
гостиничных услуг

О.В. Немкова

## Содержание

1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения .....	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы УД.....	10
1.2.1. Организация текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины .....	10
2. Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы .....	11
3. Задания для оценки освоения умений и усвоения знаний.....	12

## 1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств

### 1.1. Область применения комплекта контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины (далее УД) программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

**Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:**

1. Формирование элементов профессиональных компетенций (ПК) и элементов общих компетенций (ОК):

Таблица 1.

Профессиональные и общие компетенции	Показатели оценки результата	Средства проверки (№№ заданий)
1	2	3
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Демонстрация навыков в выявлении и анализе потребностей потребителей. Демонстрация навыков в определении необходимого региона для потребителя.	2. Практическое занятие «Характеристика классификации потребностей в услугах»  4. Практическое занятие «Анализирование специфики предоставления социо-культурных услуг»  7. Практическое занятие «Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания»  8. Семинар «Нормативно-правовая база сервиса»
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	14. Эссе «Туризм – моя профессия».  4. Практическое занятие «Анализирование специфики предоставления социо-культурных услуг»

ОК 2. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	– обоснование выбора и применение методов и способов решения профессиональных задач в туристской деятельности. -оценка эффективности и качества выполнения;	2. Практическое занятие «Характеристика классификации потребностей в услугах»  1. Практическое занятие «Характеристика основных показателей услуг»  124. Эссе «Туризм – моя профессия».
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	- демонстрация способности выявлять и решать проблемы и принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях	5. Практическое занятие «Моделирование ситуаций «Определение качества сервисных услуг различным категориям потребителей»  6. Семинар «Современные формы и методы обслуживания»
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	- нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	14. Эссе «Туризм – моя профессия».  6. Практическое занятие «Развитие информационных технологий в туризме».
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- демонстрация навыков использования информационно-коммуникативных технологий профессиональной деятельности;	2. Семинар «Нормативно-правовая база сервиса»

## 2. Освоение умений и усвоение знаний

Таблица 2.

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	№№ заданий для проверки
1	2	3
проводить поиск в различных поисковых	- знания различных поисковых систем, в том числе профессиональных .	1. Практическое

системах;		<p>занятие «Характеристика основных показателей услуг»</p> <p>1. Тест «Сущность системы сервиса» .</p>
применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;	<p>- знание о структуре рынка туристских услуг.</p> <p>- умение находить, получать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма в различных регионах мира и России;</p>	<p>2. Практическое занятие «Характеристика классификации потребностей в услугах»</p> <p>4. Практическое занятие «Анализирование специфики предоставления социо-культурных услуг»</p>
описывать методы мониторинга рынка услуг;	<p>- знать основные методы мониторинга туристского рынка,</p> <p>- уметь ориентироваться в условиях изменяющейся конъюнктуры рынка</p>	<p>7.Практическое занятие «Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания»</p> <p>8.Семинар «Нормативно-правовая база сервиса»</p> <p>12. Тест «Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг».</p>

воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	- знания основ этики и этикета при обслуживании туристов	4. Практическое занятие «Анализирование специфики предоставления социо-культурных услуг» 12Тест «Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг».
историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства,	- знание основ туристского районирования. - знание туристских ресурсов; - знание туристских центров мира и России.	4. Практическое занятие «Анализирование специфики предоставления социо-культурных услуг»  12. Тест «Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг».
классификацию услуг и сервиса;	- знание классификационных требований к средствам размещения, горнолыжным трассам и пляжам - знать специфику туристской инфраструктуры	1. Практическое занятие «Характеристика основных показателей услуг»  3. Доклады на тему «Тенденции и принципы современного сервиса»
методы мониторинга рынка услуг;	- знание методов мониторинга рынка услуг	9. Практическое занятие «Анализ турпредприятий г. Челябинска» 10. Практическое

		занятие «Изучение уровня удовлетворённости социо-культурными услугами потребителей». 13.Тест «Осуществление услуг»..
правила обслуживания потребителей услуг;	- знать правила обслуживания потребителей туристских услуг	3. Доклады на тему «Тенденции и принципы современного сервиса»  1. Практическое занятие «Моделирование ситуаций «Определение качества сервисных услуг различным категориям потребителей»  2. Семинар «Современные формы и методы обслуживания»  13. Тест «Осуществление услуг».

## **1.2 Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины**

### **1.2.1. Организация текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины**

Итоговый контроль освоения учебной дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» осуществляется на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная аттестация по дисциплине, выполнение всех тестов и практических заданий.

Экзамен проводится в традиционном виде по билетам, состоящим из двух вопросов.

Предметом оценки освоения учебной дисциплины являются умения и знания. Экзамен проводится с учетом результатов текущего контроля



(выполнение тестов и практических заданий) и результатов самостоятельной работы (доклады, рефераты).

Обучающийся, имеющий 85% «отлично» и 15% «хорошо» за выполненные тесты и практические задания, активно участвующий в написании докладов и рефератов освобождается от выполнения заданий на экзамене и получает оценку «отлично».

Обучающийся, имеющий 70% «Отлично» и 30% «хорошо» за выполненные тесты и практические задания, активно участвующий в написании докладов и рефератов освобождается от экзамена и получает оценку «хорошо». Если обучающийся претендует на получение более высокой оценки, он должен выбрать билет и отвечать на один вопрос из билета (на выбор преподавателя) на экзамене.

Обучающиеся, имеющие «удовлетворительно» и «хорошо» за выполненные тесты и практические задания в электронном учебном пособии, не участвующие в написании докладов и рефератов сдают экзамен в традиционном виде.

Обучающиеся, имеющие задолженности и невыполненные тесты и практические задания к экзамену не допускаются.

## **2. Список литературы**

### **1. Основные источники.**

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476975>

2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413>

3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

4. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 212 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10855-2. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475383>

Дополнительные источники:

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

Internet-ресурсы.

1. [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru)

2. [www.Tonkosti.ru](http://www.Tonkosti.ru)

### **3. Задания для оценки умений и усвоения знаний**

1. Практическое занятие «Характеристика основных показателей услуг»
2. Практическое занятие «Характеристика классификации потребностей в услугах»
3. Доклады на тему «Тенденции и принципы современного сервиса»
4. Практическое занятие «Анализирование специфики предоставления социо-культурных услуг»
5. Практическое занятие «Моделирование ситуаций «Определение качества сервисных услуг различным категориям потребителей»
6. Семинар «Современные формы и методы обслуживания»
7. Практическое занятие «Составление перечня вопросов для устного опроса клиентов с целью выявления потребностей в новых видах услуг и формах обслуживания»
8. Семинар «Нормативно-правовая база сервиса»
9. Практическое занятие «Анализ турпредприятий г. Челябинска»

10. Практическое занятие «Изучение уровня удовлетворённости социо-культурными услугами потребителей».
11. Тест «Сущность системы сервиса» .
12. Тест «Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг».
13. Тест «Осуществление услуг».
14. Эссе « Туризм – моя профессия».

**Вопросы для билетов на экзамене по дисциплине  
«ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И  
ГОСТЕПРИИМСТВЕ»**

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 1996 год : раскройте права и обязанности туриста.
2. Озвучьте основные термины и понятия, их толкование в законе « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
3. Дайте определение понятию и расскажите об основных свойствах туристских ресурсов.
4. Охарактеризуйте состав сервисных услуг.
5. Организация и технология работы туристических и сервисных предприятий.
6. Сервисная деятельность: общая характеристика.
7. Функции и структура индустрии развлечений.
8. Сегментация досуга и развлечений.
9. Классификации и функции социально-культурных центров.

10. Оценка способностей по достижению целей и критическому переосмыслению накопленного опыта.
11. Социальная значимость профессии.
12. Мотивация профессиональной деятельности в сервисе.
13. Владение теоретическими основами проектирования.
14. Основные принципы и методы проектирования в сервисе.
15. Организация самостоятельного поиска источников информации по проекту сервисного обслуживания.
16. Феномен этической и профессиональной культуры.
17. Сущность и роль этической культуры в профессиональной деятельности специалиста по сервису.
18. Сущность и признаки профессионализма.
19. Особенности формирования этической и профессиональной культуры специалиста по сервису.
20. Определение современных тенденций и инновации в области сервиса.
21. Предпринимательская деятельность в сервисе.
22. Технологии формирования системных профессиональных компетенций в области предпринимательства.
23. Организационно-правовые формы в сервисе.
24. Принципы качества клиентского сервиса.
25. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей.
26. Зарождения туризма как вида деятельности. История возникновения туризма.
27. Туризм в современном мире.
28. Нормативно-правовая регламентация туризма.
29. Виды туризма.
30. Прогрессивные формы обслуживания: сущность, особенности применения.
31. Прогрессивные формы обслуживания в сфере туризма.
32. Прогрессивные формы обслуживания в других сферах жизнедеятельности людей.
33. Специальные формы обслуживания.
34. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
35. Обслуживание групп клиентов. Корпоративное обслуживание.
36. Цели стандартизации. Основные задачи стандартизации. Область стандартизации.
37. Объекты, принципы и методы стандартизации. 38. Специфика коммерческой и некоммерческой деятельности в индустрии досуга.
39. Некоммерческий сектор индустрии развлечений: основные функции и характеристика.

40. Спектр услуг и виды досуговой деятельности коммерческого сектора индустрии развлечений (аттракционы, частные клубы, тематические парки и т.д.).
41. Что такое инновации?
42. Какую роль играют инновации в развитии сферы услуг?
43. Основные направления внедрения инновационных технологий в сферу услуг на современном этапе.
44. Работа с VIP-клиентами.
45. Фирменное обслуживание.
46. Сущность и содержание стандартизации.
47. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация.
48. Изучение типов и видов услуг сервиса.
49. Объекты стандартизации в туристской сфере.