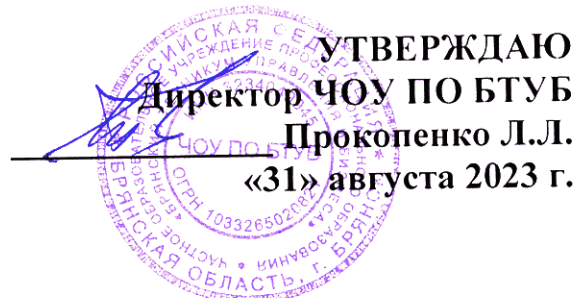


**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Брянский техникум управления и бизнеса**

УТВЕРЖДАЮ
Директор ЧОУ ПО БТУБ
Прокопенко Л.Л.
«31» августа 2023 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**ОПЦ.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И
ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

по специальности 43.02.16 «ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО»

Брянск 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	3
2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ	4
3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФОС	9
4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ	10

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ ОПЦ.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» базовой подготовки в части овладения учебной дисциплиной: **Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**

Формой аттестации по учебной дисциплине является экзамен

1.1. Формы текущей и промежуточной аттестации по учебной дисциплине

Элементы	Формы текущей и промежуточной аттестации
ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	Тестирование
	итоговая оценка, экзамен

1.2. Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

В результате контроля и оценки по учебной дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

Компетенции	Уметь	Знать
ОК 01-02, ОК 04-05, ОК 09	проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг.

2. ПЕРЕЧНИ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Перечень тестовых заданий для текущего контроля

1. Совокупность установленных производителем и/или санкционированных государством норм и правил, соблюдение которых обеспечивает безопасность жизни и здоровья, сохранение имущественных интересов и моральных ценностей человека
 - а. + права потребителей
 - б. модель организации производства услуги
 - в. гарантии предоставления услуги
 - г. принципы системы качества

2. Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя
 - а. + качество
 - б. аттрактивность
 - в. оценка
 - г. эффективность

3. Понятие «воспринятое качество» определяется:
 - а. + как соотношение ожиданий потребителя и восприятия полученной услуги;
 - б. как исполнение договорных обязательств;
 - в. как понимание персоналом своей ответственности за качество услуги;
 - г. как улучшение качества одной услуги за счет предоставления «пакета» услуг.

4. Гарантии предприятия сферы туризма выступают как:
 - а. + маркетинговый инструмент
 - б. защита от претензий потребителя
 - в. + инструмент поддержания приверженности клиентов фирме
 - г. обязательства перед страховой фирмой

5. Петля качества - это:
 - а. + Модель организации производства услуги;
 - б. Опросный лист потребителя услуги;
 - в. Название программного обеспечения тестирования услуги;
 - г. Заключительный документ (акт) проверки предприятия сервиса.

6. Главная детерминанта в формировании турпродукта дестинации
 - а. природно-климатические условия
 - б. целевая туристская инфраструктура
 - в. + мотивация потребителей
 - г. туристская политика региона

7. Жизненный цикл турпродукта
 - а. совпадает с жизненным циклом дестинации
 - б. + не совпадает с жизненным циклом дестинации

8. Показатели качества услуги
 - а. + функционального назначения
 - б. + социального назначения
 - в. + эргономические показатели
 - г. экономические показатели

- д. статистические показатели
- е. показатели сегментации

9. Показатели качества услуги

- а. + показатели безопасности
- б. + патентно - правовые показатели
- в. + показатели стандартизованности
- г. показатели спроса
- д. ценовые показатели
- е. показатели конкурентности

10. Ресурсы улучшения туристского продукта

- а. + Устойчивая обратная связь с потребителем
- б. + Конкуренция
- в. + Повышение квалификации сотрудников
- г. Устойчивый спрос на турпродукт
- д. Получение авторского свидетельства на турпродукт
- е. Реализация эффективной рекламной кампании

11. Спрос на турпродукты характеризуется

- а. + Эластичностью
- б. + Замещаемостью
- в. Рациональностью выбора
- г. Зависимостью от наличия сертификата качества

12. Сегментация предложения турпродукта

- а. + обеспечивает быстрые темпы продаж турпродукта
- б. + снижает риски работы турфирмы
- в. ведет к повышению затрат на рекламную продукцию
- г. изменяет технологии работы в паре «агент - оператор»

13. Фирма-турагент отказывается предоставить информацию о компании-туроператоре, которая предоставляет услуги за рубежом. Правомерно ли это?

- а. да, это может быть коммерческой тайной
- б. + нет, это обязательная информация для туриста
- в. да, так как могут быть изменения в системе оказания услуг оплаченного тура

14. При реализации фирма должна предоставить информацию о турпродукте, которая указана

- а. + В ГОСТе
- б. В Правилах реализации турпродукта
- в. В собственных корпоративных регламентах работы с клиентами
- г. Информация предоставляется неформально в произвольном объеме

15. Требования к брендовым турпродуктам дестинации

- а. + Аутентичность
- б. + Уникальность
- в. + Специализация кадров
- г. Соответствие тенденциям развития туризма
- д. Включенность в другие турпродукты дестинации
- е. Поддержка регионального бюджета

16. Международные стандарты являются
- а. обязательным документом для исполнения в любой стране
 - б. обязательным документов для исполнения в странах, которые подписали соглашения о стандартизации
 - в. обязательными для коммерческих фирм, а не для государств
 - г. + необязательными для всех участников международных отношений
17. Применение международного стандарта посредством другого нормативного документа, в котором этот стандарт был принят, называется
- а. иерархичным
 - б. + косвенным
 - в. аналогичным
 - г. последовательным
 - д. синхронизированным
18. Выделите обозначения, связанные с международными стандартами
- а. + ISO
 - б. + NEQ
 - в. GATT
 - г. UNWTO
19. Международная организация по стандартизации качества создана под эгидой
- а. ЮНЕСКО
 - б. СССР
 - в. + ООН
 - г. ВТО
20. В систему международной стандартизации входит принцип
- а. + обеспечения условий для единообразного применения стандартов
 - б. модернизации стандартов с учетом рыночной конъюнктуры
 - в. доступности терминологии
 - г. перевод оценочных действий в электронную среду

Примерные практические задания

ЗАДАНИЕ «МОДЕЛЬ ТУРПРОДУКТА»

Задание: составить модель программы. 7-дневного рекламного тура, с учетом целей поездки

Дано: Горнолыжные курорты Большого Сочи проводят презентацию новых и реновированных отелей кластера. Фирма-оператор получает возможность выбрать несколько отелей из предложенных (размещение 50% от базовой стоимости; семинары, завтрак, ланч и внутренний трансфер за счет принимающей стороны)

ЗАДАНИЕ «АНАЛИЗ ПРОГРАММЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ»

Задание: провести анализ программы обслуживания разработанного турпродукта.

Дано: к летним каникулам студентам планируется предложить новый

образовательный тур на Мальту для кратковременной интенсивной подготовки и сдачи экзамена по английскому языку на международный сертификат и разнообразной культурной программой. Программа тура - 14 дней (обучение и организованный досуг).

Примерные темы рефератов:

1. Цели и задачи развития технологических компетенций специалиста индустрии туризма.
2. Разработка программы обучения сотрудников фирмы новым технологиям работы.
3. Источники данных для развития работы фирмы: проблемы поиска, формализации и интерпретации.
4. Цели и задачи стандартизации при формировании туристских продуктов.
5. Тенденции изменения требований к технологиям работы туристских фирм.

Перечень вопросов для экзамена:

1. Понятие «технология» в системе знаний о современных процессах в туристской деятельности.
2. Классификация, принципы и подходы к изучению технологий: процессный, структурный, ресурсный, продуктивный, экономический и др.
3. Факторы роста значения технологий в туризме как ресурса конкуренции.
4. Материальная среда туристской деятельности, основная и вспомогательная техника.
5. Связь технического оснащения и технологий в туризме.
6. Материальная инфраструктура как основа технологических процессов туризма. Связь кадровых и материально-технических ресурсов в туризме.
7. Общие подходы к практике технического оснащения туристского предприятия и планирования затрат на оборудование.
8. Туризм как комплексная сервисная технология.
9. Экономические и социальные функции сервисной деятельности в туризме.
10. Факторы усиления роли сервисных технологий в туризме.
11. Понятие «услуга», ее свойства, связь исполнителя и получателя услуги.
12. Турпродукт как комплекс услуг. Отличительные свойства турпродукта как пакета услуг.
13. Процесс обслуживания в туризме: виды и цели, субъекты, этапы, качество, результат.
14. Свойства и структура туристского продукта.
15. Документы, регламентирующие процесс разработки туристского продукта (ГОСТы).
16. Основные и дополнительные услуги (элементы) турпродукта.
17. Необходимые, достаточные, избыточные компоненты туристского продукта.
18. Этапы разработки туристского продукта.
19. «Петля качества» как технология повышения конкурентоспособности турпродукта. Оценочные технологии: анализ турпродукта по критериям спроса, затрат, технологичности, конкурентоспособности, перспективности и т.п.
20. Документирование туристского продукта.
21. Технологические ошибки в разработке туристского продукта: экономические, правовые и имиджевые последствия технологических ошибок.
22. Логистика в туризме: понятие, принципы применения, общие технологии управления временем и перемещением.
23. Маршрут в составе тура, классификация маршрутов.
24. Технологии проектирования туристского маршрута.
25. Международные стандарты о классификации показателей качества услуг, область применения стандартов.

26. Принципы, цели и актуальная практика стандартизации в современном туризме.
27. Роль стандартизации гостиничной деятельности.
28. Турпродукт как объект экономических интересов и технологий коммерциализации.
29. Конкурентоспособность туристского продукта: экономический подход.
30. Технологии капитализации туристского продукта, бренд, инвестирование в ситуацию, стратегическое инвестирование.
31. Правовые технологии (общий подход) в обеспечении прав потребителей, поставщиков услуг, операторов и агентов.
32. Технологии работы с жалобами и рекламациями, стандарт ИСО 10002-2004 о работе с жалобами.
33. История, тенденции, проблемы страхования в туризме.
34. Виды страховых обязательств, процедуры страхования в туризме.
35. Система гарантий в туристской индустрии, виды гарантий в туристской фирме.
36. Финансовые гарантии в работе туристских операторов: история и цели создания, механизм реализации.
37. Понятие «качество» в сфере сервиса и туризма, потребительская стоимость туристской услуги.
38. История стандартов группы ISO: 9000.
39. Технологии контроля качества: визуальный, инструментальный, социологический, аналитический.
40. Понятие «потеря качества»: объективные, субъективные причины и последствия, модель разрывов качества услуги.
41. Качество обслуживания в контактной зоне турпредприятия.
42. Сертификация в сфере туризма, цели, объекты и субъекты, технологии и процедуры.
43. Жизненный цикл дестинации и турпродукта: сравнительный подход в технологиях анализа и управления.
44. Технологии управления эффективностью турпродукта на разных этапах существования турпродукта.
45. Ценовые и неценовые технологии управления лояльностью клиентов.
46. Технологии выставочной работы. Роль выставочных технологий в формировании туристского кластера.
47. Выставочный продукт и технологии его создания.
48. Техника и оборудование выставки. Подготовка к участию в выставке, проведение выставочных мероприятий.
49. Медиаплан выставочного мероприятия.
50. Технологии организации работы туристской фирмы в локальных выставочных мероприятиях (региональные и городские выставки, культурные события презентационного характера, социально-культурные проекты нетуристского содержания).

3. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ФГОС ОПЦ.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Оценка дифференцированного зачета, экзамена задания выражается в баллах (при устном ответе).

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» – студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» – студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» – студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

Критерии оценок тестового контроля знаний:

5 (отлично) – 71-100% правильных ответов

4 (хорошо) – 56-70% правильных ответов

3 (удовлетворительно) – 41-55% правильных ответов

2 (неудовлетворительно) – 40% и менее правильных ответов

При оценивании письменных работ (ответов на контрольные вопросы, выполнении контрольных работ, выполнении практических заданий различного вида), учитывается правильность оформления работы и требования, предъявляемые к оценкам:

«отлично» - студент показывает глубокие осознанные знания по освещаемому вопросу, владение основными понятиями, терминологией; владеет конкретными знаниями, умениями по данной дисциплине в соответствии с ФГОС СПО: ответ полный, доказательный, четкий, грамотный, иллюстрирован практическим опытом профессиональной деятельности;

«хорошо» - студент показывает глубокое и полное усвоение содержания материала, умение правильно и доказательно излагать программный материал. Допускает отдельные незначительные неточности в форме и стиле ответа;

«удовлетворительно» - студент понимает основное содержание учебной программы, умеет показывать практическое применение полученных знаний. Вместе с тем допускает отдельные ошибки, неточности в содержании и оформлении ответа: ответ недостаточно последователен, доказателен и грамотен;

«неудовлетворительно» - студент имеет существенные пробелы в знаниях, допускает ошибки, не выделяет главного, существенного в ответе. Ответ поверхностный, бездоказательный, допускаются речевые ошибки.

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной и основной литературы:

Основная литература

Основные печатные и электронные издания

1. Баранов, Б. А. Организация обслуживания в организациях общественного питания. Этикет : учебное пособие для среднего профессионального образования / Б. А. Баранов, И. А. Скоркина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 184 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12555-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518335> .

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, 2023. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518583>

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

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

5. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html>

6. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519304>

Дополнительные источники

1. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122406.html>

2. Саяпина, Н. Н. Бизнес-планирование сервисной и технологической деятельности : учебное пособие / Н. Н. Саяпина, Н. А. Кулик, Ю. В. Плохих. — Омск : Омский государственный технический университет, 2019. — 100 с. — ISBN 978-5-8149-2808-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115410.html>

3. Техника и технология сервисной деятельности : учебное пособие / Ю. М. Елфимова, А. В. Трухачев, А. Г. Иволга [и др.]. — Ставрополь : Секвойя, 2021. — 72 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121705.html>

Интернет-ресурсы (электронные издания)

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://urait.ru>
2. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» - <http://www.iprbookshop.ru>
3. Информационно-правовая система «Консультант Плюс» - <http://www.consultant.ru/>