

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕ-
ГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Комплект контрольно-оценочных средств
по учебной дисциплине**

ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

(код и название дисциплины)

**программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

(код и название специальности)

Санкт-Петербург
2026 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт КОС УД
2. Спецификация оценочных средств
3. Варианты оценочных средств
4. Приложение 1

1. ПАСПОРТ

КОС по УД ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве (код и название дисциплины)

1.1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины 43.02.16 Туризм и гостеприимство

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета (4 семестр).

КОС разработаны в соответствии с:

образовательной программой СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство;

программы учебной дисциплины ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве.

1.2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания, практический опыт (при наличии))	Наименование элемента умений/знаний	Основные показатели оценки результатов
У1	проводить поиск в различных поисковых системах	осуществляет поиск информации по сервисной деятельности в различных поисковых системах, отбирает релевантные источники и фиксирует результаты поиска
У2	использовать различные виды учебных изданий	использует учебники, практикумы, электронные образовательные ресурсы и справочные материалы для решения учебных и профессионально ориентированных задач
У3	применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины	планирует самостоятельную работу, применяет приемы анализа учебной информации, оформляет результаты в виде схем, таблиц, сообщений и выводов
У4	описывать методы мониторинга рынка услуг	описывает и выбирает методы мониторинга рынка услуг, анализирует информацию о потребителях, конкурентах и качестве сервисного предложения
У5	воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	воспроизводит правила обслуживания потребителей, демонстрирует понимание норм поведения персонала в контактной зоне и требований к качеству услуги
З1	историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства	демонстрирует знание основных понятий, этапов развития и теоретических

		основ сервиса, туризма и гостеприимства
32	классификацию услуг и сервиса	классифицирует услуги и виды сервиса по основным признакам, приводит примеры материальных, нематериальных, производственных, потребительских и социально-культурных услуг
33	методы мониторинга рынка услуг	раскрывает сущность методов мониторинга рынка услуг, определяет источники информации и показатели для анализа сервисной деятельности
34	правила обслуживания потребителей услуг	объясняет правила обслуживания потребителей услуг, требования к контактной зоне, персоналу, качеству и безопасности сервисных услуг

1.3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Код и наименование элемента умений или знаний	Виды аттестации	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У1 проводить поиск в различных поисковых системах	Практическая работа, проект	Дифференцированный зачет
У2 использовать различные виды учебных изданий	Доклад, практическая работа	Дифференцированный зачет
У3 применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины	Творческое задание, проект	Дифференцированный зачет
У4 описывать методы мониторинга рынка услуг	Кейс-задача, практическое задание	Дифференцированный зачет
У5 воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	Деловая игра, собеседование	Дифференцированный зачет
31 история и теория в сфере туризма и гостеприимства	Тестирование, доклад	Дифференцированный зачет
32 классификация услуг и сервиса	Тестирование, творческое задание	Дифференцированный зачет
33 методы мониторинга рынка услуг	Кейс-задача, практическое задание	Дифференцированный зачет
34 правила обслуживания потребителей услуг	Тестирование, деловая игра	Дифференцированный зачет

1.4. Распределение типов оценочных средств по элементам знаний и умений текущего контроля

Содержание учебного материала по программе УД/МДК	Тип контрольного задания								
	У1	У2	У3	У4	У5	31	32	33	34
Тема 1.1. Основы теории услуг	17	12	14			15	14		

Тема 1.2. Сущность системы сервиса			14		13		15		13
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг				2	1			2	15
Тема 2.2. Осуществление услуг	7	12		17	1	15		17	2

1.5. Распределение типов оценочных средств по элементам знаний и умений, контролируемых на промежуточной аттестации

Содержание учебного материала по программе УД/МДК	Тип контрольного задания								
	У1	У2	У3	У4	У5	З1	З2	З3	З4
Тема 1.1. Основы теории услуг	13, 17	13, 17	13, 17	13, 17	13, 17	13, 15	13, 15	13, 15	13, 15
Тема 1.2. Сущность системы сервиса	13, 17	13, 17	13, 17	13, 17	13, 17	13, 15	13, 15	13, 15	13, 15
Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг	13, 17	13, 17	13, 17	13, 17	13, 17	13, 15	13, 15	13, 15	13, 15
Тема 2.2. Осуществление услуг	13, 17	13, 17	13, 17	13, 17	13, 17	13, 15	13, 15	13, 15	13, 15

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Назначение

Спецификацией устанавливаются требования к содержанию и оформлению вариантов оценочного средства.

Дифференцированный зачет предназначен для аттестации и оценки знаний и умений студентов по программе учебной дисциплины ОПЦ.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве образовательной программы 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

2.2. Контингент аттестуемых: студенты 2 курса

2.3. Форма и условия аттестации: после Темы 2.2

2.4. Время выполнения:

подготовка 30 мин;

выполнение 1 час 0 мин;

оформление и сдача 10 мин;

всего 1 час 40 мин.

2.5. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки, обучающихся к аттестации.

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ допол- нительная ли- тература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электрон- ные ресурсы
Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для СПО / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2026. — 144 с.	осн		https:// urait.ru/ bcode/589662
Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для СПО / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2026. — 212 с.	осн		https:// urait.ru/ bcode/587140
Балашова, О. В., Сервисная деятельность в туризме и гостепри- имстве : учебник / О. В. Балашова. — Москва : КноРус, 2026. — 223 с.	осн		https:// book.ru/ book/961030
Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Рез- ник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 202 с. — (Сред- нее профессиональное образование)	доп		https:// znanium.ru/ catalog/ product/ 2239074
Предоставление экскурсионных услуг: учеб- ник и практикум для среднего профессиональ- ного образования/ под редакцией Т.В.Рассо- хиной.— 2-е изд., перераб. и доп.— Москва: Издательство Юрайт, 2026.— 262 с.— (Про- фессиональное образование).	осн		https:// urait.ru/ bcode/587790
Фаустова, Н. В.	доп	17	

Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования /Н.В.Фаустова Москва:Юрайт,2025-188 с.:ил., табл. (Профессиональное образование)			
Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. - Москва : Дашков и К°, 2024. - 300 с.	доп		https://znanium.ru/catalog/product/2133553

2.6 Перечень материалов, оборудования и информационных источников.

Кабинет организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро.

Шкаф книжный 6шт., стол для конференций 1шт., стол компьютерный 5шт., стул офисный-30 шт. Компьютер преподавателя Lenovo Intel Core i3-2100 CPU 3.1GHz с монитором Acer V193; Проектор SANYO с экраном Media.

Кабинет для самостоятельной и воспитательной работы.

Учебная мебель на 30 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая-1шт.,шкаф книжный-4шт.,шкаф платяной -1шт., компьютер преподавателя - Ноутбук hp amd Athlon Gold 3250U -1шт., Проектор NEC с проекционным экраном Star. Ноутбук HP Intel™ Core ™ 2.7 Hz- 3 шт. МФУ Laser Jet 1132MFP- 1 шт.

3. ВАРИАНТЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Перечень оценочных средств разработан с учетом содержания тем рабочей программы, результатов обучения и формы промежуточной аттестации.

1. Практические работы (тип 17)

Практическая работа 1. Характеристика основных показателей услуг

Проверяемые результаты: У1, У2, У3, 31, 32.

Задание: На основе учебных изданий и электронных источников охарактеризовать выбранную услугу в сфере туризма и гостеприимства: определить ее свойства, тип, уровень материальности/нематериальности, степень стандартизации, покупательский риск и особенности продвижения на рынке.

Форма представления результата: Таблица характеристики услуги, краткий вывод о специфике услуги как товара.

Практическая работа 2. Характеристика классификации потребностей в услугах

Проверяемые результаты: У3, У5, 32, 34.

Задание: Составить схему потребностей клиента туристского или гостиничного предприятия, определить виды сервиса, которые могут удовлетворить данные потребности, и сформулировать правила поведения персонала в контактной зоне.

Форма представления результата: Схема или таблица классификации потребностей и сервисных действий.

Практическая работа 3. Определение качества сервисных услуг

Проверяемые результаты: У4, У5, 33, 34.

Задание: Проанализировать предложенную ситуацию обслуживания потребителя. Выделить показатели качества услуги: своевременность, комфортность, информативность, доступность, безопасность, этичность и достоверность. Определить возможные недостатки услуги и предложить меры улучшения.

Форма представления результата: Заполненный лист оценки качества услуги и рекомендации по улучшению сервиса.

Практическая работа 4. Формирование и продвижение новой услуги в сфере туризма и гостеприимства

Проверяемые результаты: У1, У2, У4, 31, 33, 34.

Задание: Разработать краткое описание новой или улучшенной услуги для предприятия туризма и гостеприимства: целевая аудитория, потребность клиента, состав услуги, дополнительные услуги, канал продвижения, показатели качества.

Форма представления результата: Мини-паспорт сервисной услуги и краткая презентация результата.

В практических работах допускается использование визуальных материалов: [Вставить изображение: пример контактной зоны предприятия сервиса], [Вставить схему: жизненный цикл услуги], [Вставить таблицу: показатели качества сервисной услуги].

2. Темы для докладов и сообщений (тип 12)

Проверяемые результаты: У1, У2, У3, 31, 32, 33, 34.

1. Услуга как особый товар: свойства и отличия от материального продукта.
2. Роль сервисной деятельности в современной экономике.
3. История развития сервиса в туризме и гостеприимстве.
4. Классификация услуг: материальные, нематериальные, производственные и потребительские услуги.
5. Покупательский риск в сфере услуг и способы его снижения.

6. Маркетинговая среда предприятия сервиса.
7. Сегментирование рынка услуг в туризме и гостеприимстве.
8. Сервис как деятельность: основные задачи и принципы современного сервиса.
9. Технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный и гуманитарный сервис.
10. Основные подходы к организации сервиса на предприятии туризма.
11. Контактная зона: требования к помещению, оборудованию и персоналу.
12. Культура сервиса и профессиональные качества сотрудника контактной зоны.
13. Правила обслуживания потребителей туристских услуг.
14. Договор как основание оказания услуги потребителю.
15. Качество услуги и качество обслуживания: различия и взаимосвязь.
16. Методы контроля качества сервисных услуг.
17. Туристские, экскурсионные и гостиничные услуги: сходства и различия.
18. Комплекс основных и дополнительных услуг в туризме.
19. Современные тенденции развития сервиса в сфере туризма и гостеприимства.
20. Цифровые технологии в обслуживании потребителей услуг.

3. Творческие задания (тип 14)

Проверяемые результаты: У2, У3, З1, З2, З4.

1. Разработать инфографику «Классификация услуг по основным признакам» с примерами из туризма и гостеприимства.
 2. Составить сравнительную таблицу «Материальные и социально-культурные услуги: признаки, особенности, примеры».
 3. Подготовить схему «Путь клиента при получении туристской услуги».
 4. Разработать памятку для сотрудника контактной зоны «Правила профессионального общения с потребителем».
 5. Составить чек-лист оценки качества обслуживания в туристском агентстве, гостинице или экскурсионном бюро.
 6. Разработать карту сервисных точек контакта клиента с предприятием туризма.
 7. Подготовить мини-исследование «Потребности клиента и сервисные решения для их удовлетворения».
 8. Создать модель дополнительной услуги для туристского продукта.
 9. Составить схему «Методы мониторинга рынка услуг и источники информации».
 10. Разработать визуальную инструкцию «Алгоритм действий персонала при жалобе клиента».
- Форма представления результата: презентация, схема, таблица, чек-лист, инфографика или текстовое описание с визуальными элементами.

4. Кейс-задачи (тип 2)

Проверяемые результаты: У4, У5, З3, З4.

Кейс 1. Недовольный клиент в контактной зоне

Ситуация. Турист пришел в офис турагентства после поездки и заявил, что программа тура не соответствовала ожиданиям: часть дополнительных услуг не была предоставлена, а информация о стоимости экскурсий оказалась неполной. Клиент требует возврата части стоимости.

Вопросы для анализа:

1. Какие правила обслуживания потребителей были нарушены?
2. Какие действия должен предпринять сотрудник контактной зоны?
3. Какие документы и сведения нужно проверить?

4. Как снизить риск повторения подобной ситуации?

Ключевые аспекты решения: правила обслуживания, договорные условия, информирование потребителя, фиксация жалобы, корректная коммуникация, меры повышения качества.

Кейс 2. Снижение спроса на экскурсионную услугу

Ситуация. Экскурсионное бюро заметило снижение количества заявок на обзорную экскурсию. Конкуренты предлагают похожую услугу, но с более активным продвижением и удобной онлайн-записью.

Вопросы для анализа:

1. Какие методы мониторинга рынка услуг нужно применить?
2. Какие источники информации следует использовать?
3. Какие показатели спроса и качества нужно оценить?
4. Какие изменения услуги можно предложить?

Ключевые аспекты решения: анализ конкурентов, отзывы клиентов, онлайн-каналы продаж, целевая аудитория, изменение содержания услуги, дополнительные сервисы.

Кейс 3. Организация бесконтактного обслуживания

Ситуация. Гостиница внедряет дистанционное бронирование, онлайн-оплату и самостоятельное заселение. Часть гостей положительно оценивает скорость обслуживания, но пожилые клиенты испытывают затруднения.

Вопросы для анализа:

1. Какие преимущества и риски имеет бесконтактное обслуживание?
2. Как адаптировать сервис для разных групп потребителей?
3. Какие показатели качества нужно контролировать?
4. Какие инструкции для гостей и персонала следует разработать?

Ключевые аспекты решения: удобство сервиса, доступность, информативность, персонализация, поддержка клиента, обучение персонала.

Кейс 4. Недостатки качества туристской услуги

Ситуация. Группа туристов отметила в анкете низкую информативность экскурсии, задержку трансфера и недостаточную вежливость сопровождающего сотрудника.

Вопросы для анализа:

1. Какие показатели качества услуги затронуты?
2. Как классифицировать выявленные недостатки?
3. Какие меры контроля качества следует внедрить?
4. Как оценить эффективность корректирующих действий?

Ключевые аспекты решения: своевременность, достоверность, этика общения, контроль качества, обратная связь, корректирующие мероприятия.

Кейс 5. Разработка дополнительной услуги

Ситуация. Предприятие питания при туристском объекте хочет увеличить выручку за счет новой дополнительной услуги для групп туристов.

Вопросы для анализа:

1. Какую потребность туристов может удовлетворить новая услуга?
2. Как описать состав услуги и ее потребительскую ценность?
3. Какие требования к качеству и обслуживанию нужно предусмотреть?
4. Как продвигать услугу среди целевой аудитории?

Ключевые аспекты решения: сервис как потребность, комплекс услуг, дополнительные услуги, качество, продвижение, сегментация рынка.

5. Деловая/ролевая игра (тип 1)

Тема: «Обслуживание потребителя туристской услуги в контактной зоне».

Проверяемые результаты: У5, 34.

Концепция игры: группа моделирует ситуацию обращения клиента в туристское предприятие. Необходимо выявить потребность клиента, предложить услугу, предоставить информацию об условиях обслуживания, стоимости, порядке оплаты и действиях при изменении условий договора.

Роли: потребитель услуги; специалист по сервису; администратор/руководитель; наблюдатель качества обслуживания.

Ожидаемый результат: корректная модель профессионального общения с потребителем, соблюдение правил обслуживания, аргументированное решение конфликтной или нестандартной ситуации.

6. Проект (тип 7)

Тема проекта: «Разработка и продвижение новой сервисной услуги в сфере туризма и гостеприимства».

Проверяемые результаты: У1, У2, У3, У4, 31, 32, 33, 34.

Цель проекта: разработать профессионально ориентированное предложение новой или улучшенной услуги с учетом потребностей клиента, особенностей рынка, требований к качеству и правил обслуживания.

Примерные варианты проектных продуктов:

- новая экскурсионная услуга для молодежной аудитории;
- дополнительная гостиничная услуга для семей с детьми;
- сервис сопровождения туристов при самостоятельном путешествии;
- пакет услуг для деловых туристов;
- цифровой сервис информирования гостей;
- услуга экологичного или культурно-познавательного туризма;
- программа улучшения качества обслуживания в контактной зоне;
- комплекс дополнительных услуг для предприятия питания при туристском объекте.

Требования к проекту: описание целевой аудитории, потребности клиента, состава услуги, формы обслуживания, показателей качества, способов продвижения и возможных рисков.

Форма защиты: краткая презентация на 5-7 минут и ответы на вопросы преподавателя.

Критерии оценки: соответствие теме, полнота анализа потребности клиента, корректность классификации услуги, практическая применимость предложения, качество оформления, аргументированность защиты.

7. Тестовые задания (тип 15)

Проверяемые результаты: 31, 32, 33, 34.

1. Что является основной особенностью услуги как товара?

- А) возможность длительного хранения
- Б) неотделимость от процесса оказания
- В) обязательная материальная форма
- Г) отсутствие потребителя в процессе производства

Ответ: Б.

2. К нематериальным услугам в сфере туризма относится:

- А) продажа сувенира
- Б) предоставление экскурсионной информации

- В) изготовление мебели
- Г) поставка оборудования

Ответ: Б.

3. Покупательский риск в сфере услуг связан прежде всего с тем, что:

- А) услугу можно оценить только после или во время ее получения
- Б) услуга всегда дешевле товара
- В) услуга не требует участия персонала
- Г) услуга не зависит от качества обслуживания

Ответ: А.

4. К производственным услугам относится:

- А) ремонт оборудования
- Б) экскурсионное сопровождение
- В) гостиничное размещение
- Г) ресторанное обслуживание

Ответ: А.

5. Сервисная деятельность - это:

- А) только продажа товаров
- Б) деятельность по оказанию услуг и сопровождению потребителя
- В) только техническое обслуживание оборудования
- Г) исключительно рекламная деятельность

Ответ: Б.

6. К основным видам сервисной деятельности относится:

- А) технический сервис
- Б) архивное хранение
- В) налоговый контроль
- Г) судебное производство

Ответ: А.

7. Контактная зона - это:

- А) место хранения документов
- Б) зона взаимодействия потребителя и исполнителя услуги
- В) производственный склад
- Г) бухгалтерский кабинет

Ответ: Б.

8. К показателям качества услуги относится:

- А) своевременность
- Б) случайность
- В) закрытость информации
- Г) отсутствие обратной связи

Ответ: А.

9. Метод мониторинга рынка услуг, основанный на изучении предложений конкурентов, называется:

- А) анализ конкурентов
- Б) инвентаризация
- В) списание
- Г) амортизация

Ответ: А.

10. К социально-культурным услугам относятся:

- А) туристские и экскурсионные услуги
- Б) добыча полезных ископаемых
- В) производство станков

Г) складская логистика

Ответ: А.

11. Правила обслуживания потребителей услуг регулируют:

А) отношения между исполнителем услуги и потребителем

Б) только внутренний распорядок персонала

В) только дизайн помещения

Г) только форму рекламы

Ответ: А.

12. Что относится к дополнительным услугам в гостинице?

А) базовое право на жизнь

Б) трансфер, экскурсионное сопровождение, заказ билетов

В) обязательное государственное регулирование

Г) производственный план завода

Ответ: Б.

13. К методам обслуживания потребителей относится:

А) самообслуживание

Б) налогообложение

В) складирование

Г) промышленная сборка

Ответ: А.

14. Что характеризует эластичность сервиса?

А) способность услуги адаптироваться к потребностям клиента

Б) запрет изменения услуги

В) отсутствие персонала

Г) невозможность индивидуализации

Ответ: А.

15. Какой документ может выступать основанием оказания услуги потребителю?

А) договор

Б) личная заметка сотрудника

В) неофициальная переписка без условий

Г) устная реклама без содержания услуги

Ответ: А.

16. Установите соответствие: 1) технический сервис; 2) информационно-коммуникативный сервис. А) предоставление консультации; Б) обслуживание оборудования.

Ответ: 1-Б, 2-А.

17. Установите правильную последовательность работы с жалобой клиента: А) предложить решение; Б) выслушать клиента; В) зафиксировать обращение; Г) проверить обстоятельства.

Ответ: Б, В, Г, А.

18. Выберите несколько правильных ответов. К источникам мониторинга рынка услуг относятся:

А) отзывы потребителей

Б) сайты конкурентов

В) статистика продаж

Г) случайные неподтвержденные слухи

Ответ: А, Б, В.

19. Выберите несколько правильных ответов. К требованиям качества обслуживания относятся:

А) вежливость персонала

Б) достоверность информации

В) своевременность оказания услуги

Г) намеренное сокрытие условий услуги

Ответ: А, Б, В.

20. К комплексным услугам в туризме относится:

А) тур, включающий размещение, перевозку, питание и экскурсионное обслуживание

Б) одиночная продажа канцелярского товара

В) выдача справки без услуги

Г) хранение оборудования на складе

Ответ: А.

8. Вопросы для собеседования на дифференцированном зачете (тип 13)

Проверяемые результаты: У1, У2, У3, У4, У5, 31, 32, 33, 34.

1. Дайте определение услуги и назовите ее основные свойства.

2. Чем услуга отличается от материального товара?

3. Перечислите основные типы услуг и приведите примеры из сферы туризма.

4. Что такое рынок услуг и в чем его особенности?

5. Какие покупательские риски характерны для сферы услуг?

6. Что такое сервисная деятельность?

7. Назовите основные задачи современного сервиса.

8. Охарактеризуйте основные виды сервисной деятельности.

9. Какие принципы современного сервиса вы знаете?

10. Что понимается под контактной зоной предприятия сервиса?

11. Какие профессиональные качества необходимы сотруднику контактной зоны?

12. Назовите формы и методы обслуживания потребителей.

13. Какие правила обслуживания потребителей услуг необходимо соблюдать?

14. Как договор связан с оказанием услуги потребителю?

15. Что такое качество услуги и качество обслуживания?

16. Назовите основные показатели качества сервисных услуг.

17. Какие методы мониторинга рынка услуг применяются в сервисной деятельности?

18. Какие источники информации можно использовать при мониторинге рынка услуг?

19. Охарактеризуйте туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания.

20. Что такое комплекс услуг и дополнительные услуги в сфере туризма и гостеприимства?

Приложение 1

Кодификатор (примерный перечень) оценочных средств для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций

<i>№ п/п Код оценочного средства</i>	<i>Тип оценочного средства</i>	<i>Краткая характеристика оценочного средства</i>	<i>Представление оценочного средства в фонде</i>
1.	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат
2.	Кейс-задача	Учебный материал подается студентам в виде проблем (кейсов), в которых обучающимся предлагается осмыслить реальную профессиональную ситуацию для решения данной проблемы. Знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.	Задания для решения кейс - задачи
3.	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам / разделам дисциплины или профессионального модуля
4.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	Комплект контрольных заданий по вариантам
5.	Круглый стол, дискуссия, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, диспута, дебатов
6.	Портфолио	Целевая подборка работ студента, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплин, в профессиональном модуле.	Структура портфолио
7.	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Тема групповых и/или индивидуальных проектов
8.	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс,	Образец рабочей

		предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала	тетради
9.	Разноуровневые учебные задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определённого раздела дисциплины; б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей; в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения	Комплект разноуровневых задач и заданий
10.	Расчетно-графическая работа	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
11.	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
12.	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной темы.	Темы докладов, сообщений
13.	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определённому разделу, теме, проблеме и т. п.	Вопросы по темам / разделам дисциплины
14.	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий
15.	Тест	Средство контроля, направленное на проверку уровня освоения контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам дисциплины или профессионального модуля. Система стандартизированных заданий, позволяю-	Фонд тестовых заданий

		щая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся	
16.	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы.	Тематика эссе
17.	Практические работы (практическое задание)	Это задания, с помощью которых у учащихся формируются и развиваются правильные практические действия.	Виды: наблюдение, измерение, опыт, конструирование и др. задания для практических работ
18.	Лабораторные работы	Это проведение учащимися по заданию преподавателя опытов с использованием приборов, применением инструментов и других технических приспособлений.	Задания для лабораторных работ
19.	Тренажёр	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретённых студентом профессиональных навыков и умений по управлению конкретным материальным объектом	Комплект заданий для работы на тренажёре
20.	Отчеты по практикам	Средство контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственной практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение ОК и ПК обозначенных в ППССЗ.	Виды работ и задания на учебную и производственную практику
21.	Контент-анализ документации	Анализ и оценка в соответствии с критериями документов (журналов теоретического и производственного обучения, характеристик, творческих работ, дневников и отчетов по практике, ВКР и др.), свидетельствующих об уровне компетентности обучающегося.	Перечень документов подлежащих анализу, критерии оценки
22.	Наблюдение	Инструмент сбора информации для установления фактов	Цель, объекты наблюдения, образец листа для фиксирования результатов наблюдения
23.	Задание на ВКР (дипломный проект, дипломная работа)	Перечень основных вопросов, которые должны быть раскрыты в работе, а также указания на основные информационные источники.	ВКР по специальности СПО