

Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Магнитогорский колледж современного образования»

**РАССМОТРЕНО**

на заседании Методического совета

Протокол № 7 от «28» 06 2023 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

директор ЧПОУ «МКСО»

С.А. Кузьмина

«23»



## **КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

### **ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство  
(заочная форма обучения)

г. Магнитогорск, 2023г.

Разработчики:

1. Чистякова А.А., преподаватель ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

Техническая экспертиза комплекта контрольно-оценочных средств учебной дисциплины **ОП. 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве** пройдена

Эксперт: Докукина Е.П., методист ЧПОУ «Магнитогорский колледж современного образования»

**Содержание**

	стр
1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения контрольно-оценочных средств.....	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины.....	6
1.2.1. Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине.....	6
1.2.2. Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины .....	6
1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.	7
2. Задания для контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины ....	8
2.1 Задания для промежуточной аттестации.....	8
3. Рекомендуемая литература и иные источники.....	13

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1. Область применения контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки и оценки результатов освоения учебной дисциплины **ОП. 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве** программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППСЗ) по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**.

Контрольно-оценочные средства (КОС) представляют собой комплект материалов для проведения промежуточной аттестации.

КОС предназначены для проверки усвоенных знаний и усвоенных умений по дисциплине в целях овладения предусмотренных стандартом общих и профессиональных компетенций, а также для оценки достижения обучающимися личностных результатов

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

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

### ***Профессиональные компетенции:***

ПК 1.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 1.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 1.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ПК 1.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

### ***Общие компетенции:***

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 4 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 9 пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

## 2.Освоение умений и усвоение знаний

Таблица 1

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<i>умения</i>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать нестандартные решения</li> <li>- планировать стратегию личностного развития</li> <li>- брать на себя ответственность за жизнь и здоровье людей</li> <li>- проводить поиск в различных поисковых системах</li> <li>- использовать различные виды учебных изданий</li> <li>- описывать методы мониторинга рынка услуг</li> <li>- воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использование характеристик классификаций услуг и сервиса</li> <li>- применение правил обслуживания потребителей услуг</li> <li>- анализ мониторинга рынка услуг</li> <li>- определение качества сервисных услуг</li> <li>- формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства</li> </ul>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование;</li> <li>- устный опрос;</li> <li>- деловые игры;</li> <li>- оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций;</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> </ul> <p>Промежуточный контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контрольные задания</li> <li>- тесты</li> </ul>
<b>знания</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- знать основные требования к стандартизации услуг туристской и экскурсионной деятельности</li> <li>- знать предложения и регистрироваться на курсы повышения квалификации</li> <li>- выстраивать позитивные коммуникативные связи в коллективе</li> <li>- знание классификаций услуг и сервиса;</li> <li>- знание правил обслуживания потребителей услуг</li> <li>- знание методов мониторинга рынка услуг;</li> <li>- знание методов мониторинга рынка правил обслуживания потребителей услуг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- типы услуг</li> <li>- классификация услуг по принципам</li> <li>- маркетинговая среда предприятия сервиса</li> <li>- сегментирование рынка услуг</li> <li>- виды сервисной деятельности</li> <li>- тенденции и принципы современного сервиса</li> <li>- формы и методы обслуживания потребителей</li> <li>- виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.</li> </ul>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование;</li> <li>- устный опрос;</li> <li>- деловые игры;</li> <li>- оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций;</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> </ul> <p>Промежуточный контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контрольные задания</li> <li>- тесты</li> </ul>

### 3. Формирование личностных результатов реализации программы воспитания по специальности:

ЛР 1) Осознающий себя гражданином и защитником великой страны

ЛР 4) Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»

ЛР 5) Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России

ЛР 9) Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

ЛР 13) Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса туризма и гостиничного дела

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

### *1.2.1. Форма промежуточной аттестации по УД*

Таблица 2

Учебная дисциплина	Формы промежуточной аттестации
1	2
ОП. 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	дифференцированный зачет, экзамен

*1.2.2. Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения программы учебной дисциплины заочной формы обучения*

В период обучения по образовательной программе СПО осуществляется промежуточная аттестация по учебным дисциплинам и профессиональным модулям.

Текущий контроль осуществляется в пределах учебного времени, отведенного на учебную дисциплину, оценивается по пятибалльной шкале. Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы дисциплины, а также стимулирования учебной деятельности студентов, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебного процесса. Для оценки качества подготовки используются различные формы и методы контроля. Текущий контроль учебной дисциплины осуществляется в форме устного опроса; защиты практических заданий, реферата, творческих работ; выполнения контрольных и тестовых заданий; решения ситуационных задач и других форм контроля, предусмотренных программой учебной дисциплины.

Промежуточная аттестация данной дисциплины проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: дифференцированного зачета, экзамена.

В период сложной санитарно-эпидемиологической обстановки или других ситуациях невозможности заочного обучения и проведения аттестации студентов колледж реализует образовательные программы или их части с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных законодательством формах обучения или при их сочетании, при проведении учебных занятий, практик, промежуточной, итоговой и (или) государственной итоговой аттестации обучающихся.

Формы и процедура промежуточной аттестации знаний студентов определяются положениями: «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся», «О применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», «Об организации образовательного процесса в ЧПОУ «МКСО» в связи с профилактическими мерами, связанными с угрозой коронавирусной инфекции»

*1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.*

Оценка личностных результатов проводится в рамках контрольных и оценочных процедур, предусмотренных настоящей программой.

Комплекс примерных критериев оценки личностных результатов обучающихся:  
- участие в исследовательской и проектной работе;

- демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;
- готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
- проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;
- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- проявление экономической и финансовой культуры, экономической грамотности, а также собственной адекватной позиции по отношению к социально-экономической действительности

## 2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Задания для промежуточной аттестации

#### Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения дисциплины **ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**

**Форма:** дифференцированный зачет

#### Список вопросов к дифференцированному зачету

1. Понятие услуги. Свойства услуги
2. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные
3. 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.
4. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг
5. Маркетинговая среда предприятия сервис
6. Сегментирование рынка услуг
7. Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка.
8. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный
9. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.
10. Основные подходы к осуществлению сервиса
11. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса
12. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг
13. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису
14. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека
15. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности
16. Формы и методы обслуживания потребителей
17. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.
18. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны».
19. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг



20. Культура сервиса.\
21. Правила обслуживания потребителей
22. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.
23. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон
24. Процедура оплаты услуги
25. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала.
26. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению)
27. Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов.
36. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов
28. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм
29. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.
30. Комплекс услуг. Дополнительные услуги

### Тест 1

- 1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:**
  - а) опрос, профессионализм, качество
  - б) услуга, спрос, специалист
  - в) деятельность, потребность и услуга
- 2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:**
  - а) исследовательская
  - б) потребительская (пользовательская)
  - в) ценностно-ориентационная
- 3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:**
  - а) бронирование номеров
  - б) прием и размещение
  - в) расчет при выезде
- 4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:**
  - а) рекламные услуги
  - б) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете
  - в) психодиагностику
- 5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:**
  - а) уровень развития экономики и хозяйственная система;
  - б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе
  - в) общественные структуры: политические партии
- 6. В чем заключается неосвязаемость услуги:**
  - а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
  - б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
  - в) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения
- 7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к**

**деятельности по устранению данного противоречия, это:**

- а) спрос
- б) потребность
- в) мотивация

**8. Отличительными особенностями услуг являются:**

- а) неразрывность производства и потребления услуги
- б) несохраняемость услуг
- в) незабываемость услуг

**9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:**

- а) определенный способ предоставления услуг заказчику
- б) предоставление информации клиенту
- в) оказание услуги клиенту

**10. Сервисная деятельность – это:**

- а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
- б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком)
- в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара

**11. Услуга обладает следующим качествами:**

- а) способность к хранению и транспортировке
- б) неотделимость от своего источника
- в) неизменностью качества

**12. К некоммерческим услугам относят:**

- а) услуги предприятий туризма и отдыха
- б) услуги организаций общественного питания
- в) услуги благотворительных фондов

**13. Целью сервисной деятельности является:**

- а) удовлетворение человеческих потребностей
- б) исследование рынка услуг;
- в) производство услуг.

**14. Контактной зоной не является:**

- а) зона ремонта бытовой техники
- б) рабочее место парикмахера
- в) рабочее место стоматолога

**15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:**

- а) бесконтактным
- б) формальным
- в) бесплатным

**16. Физические потребности это потребности:**

- а) в общественной деятельности
- б) во сне
- в) в творческой деятельности

**17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:**

- а) бесконтактное обслуживание
- б) фирменное обслуживание
- в) неформальное обслуживание.

**18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:**

- а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке. б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- в) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

**19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния.**

**Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей**

- а) 0 – 45см;
- б) 45 – 120 см
- в) 120 – 400 см

**20. Франчайзинг это:**

- а) 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.;
- б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
- в) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

**21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:**

- а) социальный статус
- б) выгода
- в) мотив

**22. Характеристика услуг:**

- а) неопределенность качества
- б) могут накапливаться
- в) передача собственности

**23. Характеристика товаров:**

- а) неоднородность
- б) индивидуальность
- в) осязаемость

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

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

**Тест 2****1. Загрузка гостиницы зависит от:**

- а) сезона
- б) экономической ситуации в стране
- в) политической ситуации в стране
- г) все варианты ответов

**2. К предприятиям специализированного обслуживания туристов относятся:**

- а) гостиницы
- б) министерства
- в) предприятия торговли
- г) представительства

**3. Платные гостиничные услуги:**

- а) Побудка
- б) Заказ билетов в театр
- в) Предоставление комплекта посуды в номер
- г) Услуги прачечной

**4. Что НЕ входит в состав турпродукта?**

- а) страхование
- б) ваучер
- в) перевозка
- г) питание

**5. Что входит в перечень первичных услуг туристского предприятия?**

- а) услуги бизнес-центра

- б) проживание и питание
- в) вспомогательные услуги
- г) услуги питания

**6. Какой из критериев относится к показателям качества?**

- а) наличие стоянок
- б) месторасположения
- в) перевозки
- г) наличие сертификата

**7. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:**

- а) за сутки
- б) за половину суток
- в) по договоренности
- г) почасовая

**8. Корпоративный тариф – это:**

- а) фиксированная цена
- б) цена за стойкой
- в) стандартная цена
- г) контрактная цена

**9. Гарантированное бронирование:**

- а) предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- б) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату
- в) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера
- г) поселение «от стойки»

**10. Основные функции службы приема и размещения:**

- а) регистрация и размещение гостей
- б) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- в) контроль технического оборудования
- г) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами

**11. Какая гостиничная служба ведет учет занятости и использования номерного фонда гостиницы?**

- а) инженерная служба
- б) служба приема и размещения
- в) вспомогательная служба
- г) административная служба

**12. В административную службу входит:**

- а) отдел бронирования
- б) поэтажная служба
- в) главный инженер
- г) отдел кадров

**13. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:**

- а) сезона
- б) дня недели
- в) % занятости номеров
- г) погодных условий

**14. От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?**

- а) расположения отеля
- б) «звездности» отеля
- в) квалифицированности персонала

**15. Завтрак включает: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По**

**воскресеньям дополняется холодным яйцом – это:**

- а) расширенный завтрак
- б) континентальный завтрак
- в) английский завтрак

**16. Гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков. Что это за вид обслуживания?**

- а) apart
- б) tabled'hote
- в) a la carte

**17. Пища готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью благодаря простоте и оперативности:**

- а) русский
- б) немецкий
- в) американский

**18. Служба по предоставлению питания в номер:**

- а) Room – service
- б) ресторанная служба
- в) служба приема и размещения (завтрак в номер)

**19. Полный пансион – это:**

- а) двухразовое питание
- б) только завтрак
- в) трехразовое питание

**20. Бесплатной услугой в гостинице является:**

- а) бассейн
- б) бесплатных услуг нет
- в) побудка

#### **Список вопросов к экзамену**

1. Понятие «услуга». Основные и дополнительные услуги в гостинице. Порядок их предоставления.
2. Правила предоставления сопутствующих услуг в гостинице
3. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице
4. Классификация экскурсий
5. Представление услуг сервис-бюро
6. Телекоммуникационные услуги в гостинице
7. Организация транспортных услуг в отеле. Трансфер
8. Фитнес- и СПА-индустрия
9. Гостиничная анимация. Основные понятия. Сущность и назначение гостиничной анимации
10. Типы и виды анимационных программ в сервисе и туризме
11. Особенности работы с туристами разных категорий
12. Понятие и сущность маркетинговых исследований
13. Методика и этапы проведения маркетинговых исследований в гостинице
14. Методы продвижения дополнительных гостиничных услуг
15. Понятие и управление качеством гостиничных услуг
16. Технология работы с постоянными гостями гостиницы
17. SWOT-анализ
18. Функции и структура индустрии развлечений

19. Сегментация досуга и развлечений
20. Организация самостоятельного поиска источников информации по проекту сервисного обслуживания
21. Определение современных тенденций и инновации в области сервиса
22. Организационно-правовые формы в сервисе
23. Принципы качества клиентского сервиса
24. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей
25. . Прогрессивные формы обслуживания в сфере туризма
26. Специальные формы обслуживания в сфере туризма
27. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности
28. Основные направления внедрения инновационных технологий в сферу услуг на современном этапе
29. Обслуживание групп клиентов. Корпоративное обслуживание. Работа с VIP клиентами. Фирменное обслуживание.
30. Мотивация профессиональной деятельности в сервисе

### **Экзаменационные билеты**

#### **Экзаменационный билет № 1**

1. Понятие «услуга». Основные и дополнительные услуги в гостинице. Порядок их предоставления
2. Технология работы с постоянными гостями гостиницы

Преподаватель: \_\_\_\_\_

#### **Экзаменационный билет № 2**

1. Правила предоставления сопутствующих услуг в Гостинице
2. SWOT-анализ

Преподаватель: \_\_\_\_\_

#### **Экзаменационный билет № 3**

1. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице
2. Функции и структура индустрии развлечений

Преподаватель: \_\_\_\_\_

#### **Экзаменационный билет № 4**

1. Классификация экскурсий
2. Сегментация досуга и развлечений

Преподаватель: \_\_\_\_\_

#### **Экзаменационный билет № 5**

1. Представление услуг сервис-бюро
2. Организация самостоятельного поиска источников информации по проекту сервисного обслуживания

Преподаватель: \_\_\_\_\_

#### **Экзаменационный билет № 6**

1. Телекоммуникационные услуги в гостинице
2. Определение современных тенденций и инновации в области сервиса

Преподаватель: \_\_\_\_\_

#### **Экзаменационный билет № 7**

1. . Организация транспортных услуг в отеле. Трансфер
2. Мотивация профессиональной деятельности в сервисе

Преподаватель: \_\_\_\_\_

#### **Экзаменационный билет № 8**

1. Фитнес- и СПА-индустрия
2. Организационно-правовые формы в сервисе

Преподаватель: \_\_\_\_\_

**Экзаменационный билет № 9**

1. Гостиничная анимация. Основные понятия. Сущность и назначение гостиничной анимации

2. Принципы качества клиентского сервиса

Преподаватель: \_\_\_\_\_

**Экзаменационный билет № 10**

1. Типы и виды анимационных программ в сервисе и туризме

2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей

Преподаватель: \_\_\_\_\_

**Экзаменационный билет № 11**

1. Особенности работы с туристами разных категорий

2. Прогрессивные формы обслуживания в сфере туризма

Преподаватель: \_\_\_\_\_

**Экзаменационный билет № 12**

1. Понятие и сущность маркетинговых исследований

2. Специальные формы обслуживания в сфере туризма

Преподаватель: \_\_\_\_\_

**Экзаменационный билет № 13**

1. Методика и этапы проведения маркетинговых исследований в гостинице

2. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности

Преподаватель: \_\_\_\_\_

**Экзаменационный билет № 14**

1. Методы продвижения дополнительных гостиничных услуг

2. Основные направления внедрения инновационных технологий в сферу услуг на современном этапе

Преподаватель: \_\_\_\_\_

**Экзаменационный билет № 15**

1. Понятие и управление качеством гостиничных услуг

2. Обслуживание групп клиентов. Корпоративное обслуживание. Работа с VIP клиентами. Фирменное обслуживание.

**Инструкция к выполнению работы**

На подготовку ответа отводится 1 ч.

Во время подготовки можно пользоваться

- правовыми нормами и локальными актами
- электронными ресурсами

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)

2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>

3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

4. <http://prohotel.ru/>

**Критерии оценивания для промежуточной аттестации (тесты)**

Результаты оцениваются следующим образом:

- «отлично» - > 85 % правильных ответов
- «хорошо» - 69-85 % правильных ответов
- «удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов
- «неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов

**Критерии оценивания для промежуточной аттестации (экзамен)**

**«Отлично»** - Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

**«Хорошо»** - Теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены

**«Удовлетворительно»** - Теоретическое содержание курса освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий содержат ошибки

**«Неудовлетворительно»** - Теоретическое содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки.



### 3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ

#### Основные печатные и электронные 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. – 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. – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

#### Дополнительные источники

1. 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>

#### Интернет-ресурсы:

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