

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»**

РАССМОТРЕНО
на заседании методического объединения
43.00.00 «Сервис и туризм»
Протокол №8 от «23» мая 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ Директор
_____ Н.В.Кандаурова

РЕКОМЕНДОВАНО
Методическим советом СМК
Протокол № 7 от «25» мая 2023 г.

**КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫЕ МАТЕРИАЛЫ К
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ – ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ

Дисциплина: «Организация обслуживания»

Форма обучения: очная

Для студентов по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Разработчик: Абидова С..А.

Ставрополь, 2023

1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Организация обслуживания» КИМ включают контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме зачета.

2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

<i>Код ОК, ПК, ЛР</i>	<i>Освоенные умения</i>	<i>Усвоенные знания</i>
ОК 01., ОК 02., ОК 03., ОК 04., ОК 05., ОК 06., ОК 07., ОК 08., ОК 09., ПК 1.1., ПК 1.2., ЛР 8, ЛР 13, ЛР 14, ЛР 15, ЛР 16, ЛР 17, ЛР 24	планировать свою деятельность по изучению курса в зависимости от самостоятельно выбранного направления туризма; изменять, дополнять и адаптировать существующие методы и методики взаимодействия с клиентами (нестандартные способы решения задач); обобщать, интерпретировать полученные результаты, обосновывая существующую и прогнозную ситуацию рынка; классифицировать, систематизировать факты и явления рынка для самостоятельной выработки стратегических методов решения задачи и т.д.; высказывать, формулировать, выдвигать гипотезы о состоянии рыночной ситуации и тенденциях ее развития в ближайшие	основы организации туристической фирмы и ее структуру, основные положения российского и международного туристического законодательства, а также существующие международные стандарты обслуживания туристов; основные периоды и этапы формирования туристского рынка; особенности и характеристики различных направлений и маршрутов; основные принципы российского и международного законодательства в туризме; взаимосвязи между составляющими компонентами туристского рынка: «потребитель – турфирма – туристский объект»

	годы; оформлять и описывать, структуру и модель поведения потребительского рынка в соответствии в предлагаемым турпродуктом; выбирать, выделять, отделять объекты туристского рынка из общей инфраструктуры досуга	
--	--	--

3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения учебной дисциплины

3.1. Задания для проведения дифференцированного зачета

1. Наличие конспектов всех практических занятий.

Форма дифференцированного зачета – устная по вопросам

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания:
 2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин
 3. Источники информации, разрешенные к использованию на зачете, оборудование: канцелярские принадлежности (ручка, карандаши, калькуляторы).
- Разрешенных источников информации по данной дисциплине не предусмотрено.

Перечень теоретических вопросов

ВОПРОСЫ К ДИФФЕРЕНЦИРОВАННОМУ ЗАЧЕТУ

1. Теоретические основы системы организации обслуживания в туризме
2. Основные термины и понятия изучаемой дисциплины: обслуживание, сервис, услуга, качество услуги, контактная зона, культура сервиса, стиль и формы обслуживания.
3. Взаимосвязь дисциплины «Организация обслуживания в туризме» с другими дисциплинами.
4. Услуга как сочетание процессов производства услуги и обслуживания конкретного потребителя.
5. Требования к служащим сферы обслуживания.
6. Нравственные и психологические аспекты общения персонала «контактной зоны».
7. Этические принципы сферы обслуживания.

8. Методы и приемы общения с гостем. Культура речи, эстетика труда работников индустрии туризма и гостеприимства.
9. Безопасность жизни, здоровья, имущества, прав и интересов потребителей в процессе выполнения плановых и дополнительных услуг.
10. Правила безопасной поездки на различных видах транспорта.
11. Психологические аспекты обеспечения безопасности обслуживания.
12. Международное законодательство в сфере обслуживания.
13. Основные права потребителей.
14. Система и принципы государственного регулирования обслуживания в РФ. Закон Российской Федерации «О стандартизации»
15. Нормативная база организации сервисного обслуживания
16. Российская классификация услуг населению.
17. Общероссийский классификатор услуг населению
18. Лицензирование, стандартизация и сертификация. ГОСТы РФ в сфере туризма, гостиничного хозяйства и транспортно-экскурсионного обслуживания.
19. Стандарты обслуживания.
20. Специфика гостиничного труда.
21. Требования к обслуживающему персоналу гостиниц.
22. Стилль обслуживания клиентов в гостинице.
23. Система категоризации средств размещения, требования к средствам размещения
- 24 Система классификации гостиничных предприятий.
25. Система классификации гостиниц и других средств размещения в РФ
26. Организационные основы приема и обслуживания в средствах размещения
27. Технологии обслуживания.
28. Организация приема, регистрации и размещения индивидуальных туристов и туристских групп.
29. Особенности организации обслуживания иностранных туристов.
30. Основные направления улучшения качества сервисного обслуживания
31. Средние, малые и сверхмалые предприятия в сфере сервиса
32. Место малого предприятия в рыночной экономике.
33. Роль транспортных услуг на международном рынке
34. Влияние транспортных услуг на формирование туристского продукта.
35. Услуги, предоставляемые на транспорте
36. Услуги, предоставляемые при воздушных перевозках.
37. Особенности обслуживания в автобусных турах.
38. Организация обслуживания в круизе.
39. Договорная документация теплоходного круиза.
40. Организация железнодорожных туров.
41. Организация экскурсионного обслуживания и его место в индустрии туризма
42. Понятие и комплекс задач экскурсионного обслуживания.
43. Организация обслуживания на основе маркетинговых исследований рынка услуг.

- 44 Средние, малые и сверхмалые предприятия в сфере сервиса
45. Особенности организации пешеходных экскурсий и экскурсионных перевозок.
- 47 Пути увеличения объема и качества услуг.
48. Роль информационных услуг в туризме. Влияние информационных сетей и Интернета на туристский бизнес.
49. Международные системы бронирования услуг. Российские системы бронирования.
50. Роль качества в туристском обслуживании. Турагентский подход к определению качества работы туроператора.
51. Основные направления в организации качества обслуживания туристов.
52. Подходы к организации системы качества на туристском предприятии.
53. Основные стратегические направления работы по обеспечению системы качества туристского обслуживания.

Критерии оценивания заданий

Оценка «отлично» - уровень освоения обучающимся учебного материала достаточно высок, обучающийся умеет использовать теоретические знания при выполнении практических задач с практикой, подтверждает сформированность общих и профессиональных компетенций;

Оценка «хорошо» - обучающийся полно освоил учебный материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет знания для решения практических задач, грамотно излагает ответ, но содержание и форма ответа имеют отдельные неточности;

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся знает и понимает основные положения учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, в применении знаний для решения практических задач не умеет доказательно обосновать свои суждения;

Оценка «неудовлетворительно» - обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажает их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не может применять знания для решения практических задач.