

**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 – ЗАЧЕТ

Дисциплина: «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»

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 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» 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 04., ОК 05., ОК 09., ЛР 11, ЛР 15, ЛР 29	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	классификаций услуг и сервиса; истории и теории в сфере туризма и гостеприимства; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг

3. Измерительные материалы для оценивания результатов освоения учебной дисциплины

3.1. Задания для проведения зачета

1. Наличие конспектов всех практических занятий.

Форма 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 ЗАЧЕТУ

1. Рынок туристических услуг и его особенности
2. Покупательский риск в сфере услуг
3. Сегментирование рынка услуг
4. Основные подходы к осуществлению сервиса
5. Принципы современного сервиса
6. Тенденции современного сервиса
7. Понятие контактной зоны
8. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности
9. Профессионализм персонала
10. Качество услуги.
11. Качество обслуживания
12. Система показателей услуг
13. Основные характеристики качества
14. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм
15. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги
16. Принципы современного сервиса
17. Задачи современного сервиса
18. Основные подходы к осуществлению сервиса
19. Усиление роли сервиса в современной экономике
20. Виды сервиса по содержанию работ
21. Классификация потребностей в сервисе.
22. Этапы процесса обслуживания
23. Понятие контактной зоны.
24. Особенности работы в контактной зоне
25. Общероссийский классификатор услуг населению
26. Предоставление основных видов услуг
27. Материальные услуги (бытовые)
28. Материальные услуги (транспортные)
29. Материальные услуги (общественное питание)
30. Материальные услуги (розничная и оптовая торговля)
31. Социально-культурные услуги (туристские и экскурсионные)
32. Социально-культурные услуги (санаторно-оздоровительные)
33. Социально-культурные услуги (гостиничные)
34. Социально-культурные услуги (физическая культура и спорт)
35. Формы обслуживания потребителей
36. Методы обслуживания потребителей
37. Правила обслуживания потребителей
38. Договорные обязательства в сервисе

- 39. Оплата услуг
- 40. Показатели качества услуг
- 41. Контроль и оценка качества услуг

Критерии оценивания заданий

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

«Не зачтено» - 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.