

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Таскаев Сергей Вадимович Должность: Ректор Дата подписания: 17.08.2026 11:28:42 Уникальный программный ключ: 04c19ed8bfb98f3b6cb77a484b8a8788b8322323	 МИНСБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа 2.1	стр. 1 из 28 <table border="1" data-bbox="821 280 1220 302"> <tr> <td>Первый экземпляр</td> <td>КОПИЯ №</td> </tr> </table>	Первый экземпляр	КОПИЯ №
Первый экземпляр	КОПИЯ №		

**Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации
по дисциплине (модулю)**

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность программы
Туроператорские и турагентские услуги

Присваиваемая квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
очная

Год набора 2026

Челябинск, 2026г.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 2 из 21	Первый экземпляр	КОПИЯ №

43.02.16 Туризм и гостеприимство
фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине
ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве,
2026 год набора, очная форма обучения:

Утверждена:

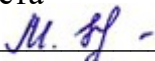
Проректор по учебной работе


 подпись

А.А. Саламатов
 И.О. Фамилия

Протокол заседания от « 23 » апреля 2026 г. № 5

Председатель Педагогического совета
 Колледжа ЧелГУ


 подпись

М.В. Найн
 И.О. Фамилия

Составитель


 подпись

В.С. Голдыгареева
 И.О. Фамилия

Структура фонда оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 09.07.2024г. № 327-1 «Об утверждении шаблонов документов».

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 3 из 21	Первый экземпляр	КОПИЯ №

Оглавление

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.....	4
2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	4
2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной.....	4
3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ.....	9
3.1 Виды оценочных средств.....	9
3.2 Содержание оценочных средств.....	17
3.3 Ключи и критерии к оцениванию задания.....	24
4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	27

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 4 из 21	Первый экземпляр	КОПИЯ №

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Дисциплина: ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Очная форма обучения

Семестр (семестры) изучения: 3 семестр

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой

2. ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМИРУЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» направлено на формирование следующих компетенций:

Код компетенции согласно ФГОС (ОПОП СПО)	Содержание компетенций согласно ФГОС (ОПОП СПО)	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1		стр. 5 из 21	Первый экземпляр
		КОПИЯ №	
		порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности	
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств	
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности	
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе Знания: особенности социального и культурного	

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 6 из 21	Первый экземпляр	КОПИЯ №
	социального и культурного контекста	контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений	
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности особенности произношения правила чтения текстов профессиональной направленности	
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Навыки: Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь	

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1		стр. 7 из 21	Первый экземпляр
		КОПИЯ №	
		Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Навыки: Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Навыки: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-	

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 8 из 21	Первый экземпляр	КОПИЯ №
		компаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности	

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 9 из 21	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3. СОДЕРЖАНИЕ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1 Виды оценочных средств

Код, наименование компетенции согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине	Контролируемые темы/разделы (номер и название раздела из РПД п.2.2)	Семестр	Номер задания	Наименование оценочного средства
ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Знать: - основы теории услуг; - сущность системы сервиса; - формы, методы, правила обслуживания потребителей; - критерии оценки качества сервисных услуг. Уметь: - анализировать рынок услуг; - описывать принципы современного сервиса; - решать сервисные проблемы; - оценивать культуру сервиса.	Раздел 1. Основы теории услуг Раздел 2. Сущность системы сервиса Раздел 3. Организация сервисной деятельности	3	1-15	Тестовые задания закрытого типа
ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Знать: - специфику осуществления услуг; - современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности. Уметь: - оформлять результаты поиска; - анализировать систему контроля качества услуг.	Раздел 1. Основы теории услуг Раздел 2. Сущность системы сервиса Раздел 3. Организация сервисной деятельности	3	16-19	Тестовые задания открытого типа

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 10 из 21	Первый экземпляр	КОПИЯ №

ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 09	Уметь: - решать задачу и/или сервисную проблему; - описывать принципы современного сервиса; - анализировать систему контроля качества услуг.	Раздел 2. Сущность системы сервиса Раздел 3. Организация сервисной деятельности	3	20	Задача (кейс)
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умения: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	Раздел 2. Сущность системы сервиса Раздел 3. Организация сервисной деятельности Раздел 4 Сервисная деятельность в туризме Раздел 5 Сервисная деятельность в гостиничной индустрии	3	1-15	Тестовые задания закрытого типа

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 11 из 21	Первый экземпляр	КОПИЯ №

ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Умения: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства	Раздел 2. Сущность системы сервиса Раздел 3. Организация сервисной деятельности Раздел 4 Сервисная деятельность в туризме Раздел 5 Сервисная деятельность в гостиничной индустрии	3	20	Задача (кейс)
--	--	--	---	----	---------------

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 12 из 21	Первый экземпляр	КОПИЯ №

ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Навыки: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать	Раздел 2. Сущность системы сервиса Раздел 3. Организация сервисной деятельности Раздел 4 Сервисная деятельность в туризме Раздел 5 Сервисная деятельность в гостиничной индустрии	3	20	Задача (кейс)
--	---	--	---	----	---------------

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)					
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»					
Версия документа - 1		стр. 13 из 21		Первый экземпляр	
		и анализировать статистические данные Формировать банки данных			

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 14 из 21	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3.2 Содержание оценочных средств.

Часть 1. База тестовых вопросов закрытого типа

Задание 1 (задание на установление последовательности)

Расположите этапы процесса оказания услуги в сфере гостеприимства в правильной последовательности:

1. Оценка удовлетворенности гостя
2. Предоставление услуги (размещение, питание, дополнительные сервисы)
3. Прием и регистрация гостя (check-in)
4. Бронирование номера

Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо.

Задание 2 (задание с выбором одного ответа)

Что относится к основным критериям оценки качества услуги в гостиничной индустрии?

- 1) Стоимость услуги
- 2) Скорость предоставления услуги
- 3) Ожидания гостя и их соответствие реальному обслуживанию
- 4) Местоположение отеля

Запишите номер правильного ответа.

Задание 3 (задание с выбором одного ответа)

Какой вид сервиса предполагает максимальную адаптацию к индивидуальным потребностям клиента?

- 1) Стандартизированный сервис
- 2) Персонализированный сервис
- 3) Технический сервис
- 4) Информационный сервис

Запишите номер правильного ответа.

Задание 4 (задание с выбором одного ответа)

Что такое «покупательский риск» в сфере услуг?

- 1) Вероятность того, что услуга не будет оплачена
- 2) Неопределенность и возможные негативные последствия выбора услуги для потребителя
- 3) Риск банкротства предприятия сервиса
- 4) Потеря времени при поиске услуги

Запишите номер правильного ответа.

Задание 5 (задание с выбором одного ответа)

Что характеризует рынок услуг по сравнению с рынком товаров?

- 1) Осязаемость результата

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 15 из 21	Первый экземпляр	КОПИЯ №

- 2) Возможность хранения
- 3) Неразрывность производства и потребления
- 4) Стандартизированность

Запишите номер правильного ответа.

Задание 6 (задание с выбором одного ответа)

К какому типу услуг относятся услуги гостиниц и ресторанов?

- 1) Производственные
- 2) Потребительские
- 3) Общественные
- 4) Финансовые

Запишите номер правильного ответа.

Задание 7 (задание с выбором одного ответа)

Основная задача современного сервиса — это:

- 1) Увеличение прибыли любой ценой
- 2) Формирование постоянной клиентуры и удовлетворение потребностей клиентов
- 3) Снижение себестоимости услуг
- 4) Расширение ассортимента

Запишите номер правильного ответа.

Задание 8 (задание на установление соответствия)

Установите соответствие между понятием и его определением для каждого элемента, обозначенного цифрой, подберите соответствующее понятие, обозначенное буквой.

Понятие (Цифра)	Определение (Буква)
1. Услуга	А. Деятельность по удовлетворению потребностей клиентов путем предоставления благ
2. Сервис	Б. Результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя
3. Гостеприимство	В. Профессиональная деятельность по созданию комфорта для гостей и оказанию им услуг

Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами (например, 1-Б, 2-А, 3-В).

Задание 9 (задание с выбором нескольких ответов)

Какие из перечисленных характеристик относятся к услугам как к товару? Выберите все правильные варианты ответа.

- 1) Неосвязаемость
- 2) Материальность
- 3) Несохраняемость
- 4) Стабильность качества
- 5) Неразрывность производства и потребления

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 16 из 21	Первый экземпляр	КОПИЯ №

Запишите номера правильных ответов.

Задание 10 (задание с выбором одного ответа)

Что из перечисленного является примером «материальной услуги» в туризме?

- 1) Консультация туроператора
- 2) Бронирование авиабилета
- 3) Предоставление питания в ресторане отеля
- 4) Экскурсионное обслуживание

Запишите номер правильного ответа.

Задание 11 (задание с выбором одного ответа)

Основной принцип современного сервиса — это:

- 1) Ориентация на среднего потребителя
- 2) Ориентация на клиента и его потребности
- 3) Экономия ресурсов предприятия
- 4) Ускорение процессов обслуживания

Запишите номер правильного ответа.

Задание 12 (задание с выбором нескольких ответов)

Что из перечисленного является основными задачами современного сервиса? Выберите все правильные варианты ответа.

- 1) Консультирование потребителей
- 2) Увеличение стоимости услуг
- 3) Доставка и приведение в рабочее состояние изделия (услуги)
- 4) Сбор и систематизация информации о потребностях клиентов
- 5) Сокращение ассортимента предоставляемых услуг

Запишите номера правильных ответов.

Задание 13 (задание с выбором одного ответа)

К какой классификационной группе сервиса относится обслуживание клиентов в зависимости от времени года (сезона) в туризме?

- 1) По содержанию работ
- 2) По времени осуществления
- 3) По масштабу
- 4) По степени адаптации к потребителям

Запишите номер правильного ответа.

Задание 14 (задание с выбором одного ответа)

Какой подход к сервису предполагает использование современных технологий и цифровых платформ для взаимодействия с клиентом?

- 1) Традиционный
- 2) Инновационный (цифровой)

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 17 из 21	Первый экземпляр	КОПИЯ №

3) Индивидуальный

4) Групповой

Запишите номер правильного ответа.

Задание 15 (задание с выбором одного ответа)

Что такое стандарт обслуживания в гостинице?

1) Перечень платных услуг

2) Документ, регламентирующий требования к качеству и процедуре предоставления услуг

3) Прейскурант цен на номера

4) Штатное расписание сотрудников

Запишите номер правильного ответа.

*Часть 2. База тестовых вопросов **открытого типа***

Задание 16

Дайте определение понятию «сервисная деятельность». Запишите ответ в виде одного предложения.

Задание 17

Перечислите основные этапы жизненного цикла услуги.

Задание 18

Назовите основные виды сервисной деятельности в туризме и гостеприимстве. Укажите не менее трёх.

Задание 19

Какие критерии используются для оценки качества обслуживания на предприятии гостеприимства? Перечислите не менее трёх.

Часть 3. Задача (кейс) (количество заданий: 1)

Задание 20

Прочитайте описание ситуации и выполните задание.

Ситуация: В гостиницу «Солнечный берег» категории 3 звезды на один день заселяется группа туристов из 25 человек. Ожидается поздний заезд (после 22:00). Клиенты забронировали стандартные двухместные номера с завтраком. При заселении оказалось, что один номер не убран, а в ресторане на утро запланировано банкетное мероприятие, из-за которого время завтрака для туристов может быть сокращено.

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 18 из 21	Первый экземпляр	КОПИЯ №

Задание:

- Опишите принципы современного сервиса, которые были нарушены в данной ситуации.
- Предложите пошаговый план действий для решения возникшей проблемы с минимальными потерями для репутации гостиницы. Укажите, какие способы компенсации (сервисные и материальные) можно предложить клиентам.

3.3 Ключи и критерии к оцениванию задания

№ задания	Верный ответ	Критерии
1.	4,3,2,1	1 б - полная правильная последовательность; 0 б - остальные случаи
2.	3	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
3.	2	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
4	2	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
5.	3	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
6.	2	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
7.	2	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
8.	1-Б, 2-А, 3-В	2 б - полное правильное соответствие; 1 б - одна ошибка; 0 б - остальные случаи
9.	1,3,5	2 б - полное совпадение; 1 б - неполный ответ (указаны 2 верных варианта); 0 б - остальные случаи
10	3	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
11	2	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
12	1,3,4	2 б - полное совпадение; 1 б - неполный ответ (указаны 2 верных варианта); 0 б - остальные случаи
13	2	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
14	2	1 б - совпадение с верным ответом; 0 б - остальные случаи
15	2	1 б - совпадение с верным ответом;

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1		стр. 19 из 21	Первый экземпляр
		КОПИЯ №	
		0 б - остальные случаи	
16	Сервисная деятельность — это деятельность по удовлетворению потребностей клиентов путем предоставления услуг и создания комфортных условий обслуживания.	3 б - полный и точный ответ; 2 б - ответ верный, но неполный; 0 б - ответ неверный	
17	Внедрение услуги на рынок, рост, зрелость, спад.	4 б - перечислены все 4 этапа; 2 б - перечислены 2-3 этапа; 0 б - ответ неверный	
18	Технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный	3 б - перечислены 4-5 видов; 2 б - перечислены 3 вида; 0 б - ответ неверный	

 МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)			
Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»			
Версия документа - 1	стр. 20 из 21	Первый экземпляр	КОПИЯ №

19	Надежность, отзывчивость, уверенность, сопереживание, осязаемость (материальность).	3 б - перечислены 4-5 критериев; 2 б - перечислены 3 критерия; 0 б - ответ неверный
20	План действий должен включать: извинение, устранение причины (уборка номера, переговоры с рестораном), информирование гостей, предложение альтернатив (комплементы, перенос завтрака, скидка).	5 б - предложен эффективный план действий, отражены все ключевые аспекты решения проблемы, даны конкретные предложения по компенсации; 3 б - план действий присутствует, но не все аспекты учтены; 0 б - ответ неверный или отсутствует

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)		
	Фонд оценочных средств учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГБОУ ВО «ЧелГУ»		
Версия документа - 1	стр. 21 из 21	Первый экземпляр	КОПИЯ №

4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Зачет с оценок состоит из 3-х частей:

1 часть – студент решает 15 тестовых вопросов закрытого типа, выбранных случайным образом. Продолжительность – 30 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 45 баллов.

2. часть – студент решает тесты открытого типа со свободным ответом, которые не предполагают вариантов ответа, правильный ответ требуется написать самостоятельно.

Всего 4 тестовых вопроса, выбранных случайным образом.

Продолжительность – 15 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 25 баллов.

3 часть – студент решает задачу (кейс), выбранную случайным образом. Продолжительность – 30 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 30 баллов.

Всего заданий – 20.

Максимальный балл – 100 баллов:

- 0-49 баллов - неудовлетворительно (оценка 2);
- 50-69 баллов - удовлетворительно (оценка 3);
- 70-90 баллов - хорошо (оценка 4);
- 91-100 баллов - отлично (оценка 5).

Общее время выполнения работы – 2 часа.

Особенности проведения процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обозначены в рабочей программе дисциплины (модуля).