

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Таскаев Сергей Валерьевич  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 27.05.2026 10:21:45  
Уникальный программный ключ:  
04c19ed8bf98f3b6cb77a486b9a8788b8322307



МИНОБРАЗОВАНИЯ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма			
Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.О.02.12 Сервисная деятельность. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».			
Версия документа - 1	стр. 1 из 16	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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

**Б1.О.02.12 Сервисная деятельность**

Направление подготовки (специальность)  
**43.03.02 Туризм**

Направленность (профиль)  
**Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства**

Присваиваемая квалификация  
**бакалавр**

Форма обучения  
**очная**

**Год набора 2026**

Челябинск, 2026 г.



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.О.02.12  
Сервисная деятельность. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность  
(профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 2 из 16

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

**Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)  
Б1.О.02.12 Сервисная деятельность. Направление подготовки (специальность)  
43.03.02 Туризм. Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и  
гостеприимства. Присваиваемая квалификация бакалавр. Форма обучения очная  
Год набора 2026**

Фонд оценочных средств дисциплины (модуля) одобрен и рекомендован:

Проректор по учебной работе утверждено «27» февраля 2026 г А.А. Саламатов

Согласован:

Ученым советом факультета  
индустрии спорта и туризма

Протокол заседания от «07» февраля 2026 г. № 02.

Председатель Ученого совета факультета  
индустрии спорта и туризма

согласовано

С.Н. Талызов

Заседанием кафедры индустрии спорта  
Протокол заседания от «04» февраля 2026 г. № 06.

Заведующий кафедрой


согласовано

В.Д. Иванов

Автор (составитель)

В.Д. Иванов

**Структура фонда оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине  
соответствует приказу ректора ФГБОУ ВО «ЧелГУ» от 27.09.2022 г. № 573-1 «Об  
утверждении шаблонов документов».**

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.О.02.12 Сервисная деятельность. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 3 из 16	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

## Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств
2. Перечень формируемых компетенций
  - 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной
3. Содержание оценочных средств по дисциплине
  - 3.1. Виды оценочных средств
  - 3.2. Содержание оценочных средств
4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации
  - 4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации
  - 4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств
  - 4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций.



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.О.02.12  
Сервисная деятельность. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность  
(профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 4 из 16

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

Направление подготовки (специальности) 43.03.02 Туризм  
Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства  
Дисциплина Б1.О.02.12 Сервисная деятельность  
Семестр(ы) изучения: 4, 5  
Форма (ы) промежуточной аттестации: 4 – зачет, 5 - экзамен

## 2. Перечень формируемых компетенций

### 2.1. Компетенции, закреплённые за дисциплиной

Изучение дисциплины «Б1.О.02.12 Сервисная деятельность»  
направлено на формирование следующих компетенций:

Код и наименование компетенции согласно ФГОС	Индикаторы достижения компетенций согласно ОПОП ВО	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Обладает базовыми знаниями об основных закономерностях социально-исторического развития общества и его культурном многообразии УК-5.2. Демонстрирует умение понимать и толерантно воспринимать культурное многообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах УК-5.3. Ориентируется в культурном разнообразии общества и соблюдает этические нормы поведения УК-5.4. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям. УК-5.5. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп. УК-5.6. Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов	Знать: основные закономерности социально-исторического развития общества и его культурном многообразии; понимать и толерантно воспринимать культурное многообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; ориентироваться в культурном разнообразии общества и соблюдает этические нормы поведения;  Уметь: толерантно воспринимать социальные и культурные различия, демонстрировать уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям.  Владеть: методами и способами поиска и использования необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.О.02.12  
Сервисная деятельность. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность  
(профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 5 из 16

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

	исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира. УК-5.7. Сознательно выбирает ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера	социальных групп, опирающиеся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира; осознанно выбирать ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личностного характера.
--	--	--

### 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
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>Знать: основные закономерности социально-исторического развития общества и его культурном многообразии; понимать и толерантно воспринимать культурное многообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах; ориентироваться в культурном разнообразии общества и соблюдает этические нормы поведения;</p> <p>Уметь: толерантно воспринимать социальные и культурные различия, демонстрировать уважительное и бережное отношение к</p>	<p>1.1 Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы истории развития сервиса в России и в других странах. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Потребности и их классификация и иерархия.</p> <p>1.2 Состав и структура сферы услуг. Услуга, как ключевой компонент сервисной деятельности. Свойства услуги. Классификация видов услуг: материальные, нематериальные услуги, классификация услуг по функциональной направленности; классификация услуг по взаимосвязанным качествам;</p>	4, 5		письменная работа (реферат), прохождение тестирования, вопросы к зачету



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.О.02.12  
Сервисная деятельность. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность  
(профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 6 из 16

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

	<p>историческому наследию и культурным традициям.</p> <p>Владеть: методами и способами поиска и использования необходимой для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информации о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; проявлять в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира; осознанно выбирать ценностные ориентиры и гражданскую позицию; аргументировано обсуждает и решает проблемы мировоззренческого, общественного и личного характера.</p>	<p>комплексная классификация услуг.</p> <p>1.3 Услуги предприятий туризма и гостеприимства. Классификация социально-культурных услуг (туристические услуги, гостиничные услуги, услуги общественного питания, анимационные услуги, досуговые услуги). Общероссийские классификаторы услуг.</p> <p>1.4 Рынок туризма и гостеприимства и его особенности. Маркетинговая среда предприятий туризма и гостеприимства. Сегментирование рынка услуг. Классификация потребителей услуг. Жизненный цикл услуг</p> <p>1.5 Сервис как деятельность. Назначение, задачи и элементы современного сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса на предприятиях. Сервисная политика предприятия и подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса.</p> <p>1.6 Виды сервиса. Фирменный сервис.</p>			
--	--	--	--	--	--



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.О.02.12  
Сервисная деятельность. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность  
(профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 7 из 16

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

		<p>Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.</p> <p>1.7 Сервисная деятельность в сфере туризма и гостеприимства. Требования к сервису при работе с гостями. Производство и реализация гостиничных и туристских услуг. Характеристика гостиничных предприятий и служб гостиниц. Характеристика турагентских и туроператорских организаций.</p> <p>1.8 Инновационные направления в сервисе предприятий туризма и гостеприимства. Клиентоориентированные технологии. Логистика сервиса. Инновационный менеджмент на предприятиях туризма и гостеприимства. Фирменный стиль предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>1.9 Производство услуг и обслуживание потребителей, как два взаимосвязанных и взаимодополняемых процесса. Специфика предоставления услуг: помещение,</p>			
--	--	--	--	--	--



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.О.02.12  
Сервисная деятельность. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность  
(профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 8 из 16

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

		<p>оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Обеспечение безопасности потребителей при предоставлении услуг на предприятиях туризма и гостеприимства 1.10 Качество обслуживания потребителей. Виды качества: техническое, социальное, функциональное. Показатели качественного обслуживания потребителей. Контроль качества услуг. Система контроля качества и оценки удовлетворенности потребителями качества услуг. 1.11 Стандарты качества и их роль в организации сервиса для потребителей. Нормативно-правовая база стандартов предприятий туризма и сервиса. Унификация правил и требований при разработке внутренних стандартов для предприятий туризма и гостеприимства. 1.12 Культура сервиса. Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны». Показатели профессионального</p>			
--	--	--	--	--	--



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.О.02.12  
Сервисная деятельность. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность  
(профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 9 из 16

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

		<p>уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника. Конфликты, жалобы и способы их разрешения сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства.</p> <p>1.13 Организация качественного сервиса на предприятиях гостеприимства. Лояльность гостя и методы повышения ее уровня. Способы продвижения услуг и привлечения новых потребителей.</p> <p>1.14 Организация качественного сервиса на предприятиях гостеприимства. WOW-сервис в гостиничном бизнесе, способы его достижения. Виды гостиничных услуг. Формирование, разработка и продвижение новых услуг на предприятии гостеприимства. Организация расчетов с потребителями за предоставляемые услуги</p> <p>1.15 Организация сервиса на предприятиях туризма. Туристические услуги. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодельный туризм.</p> <p>1.16 Организация сервиса на</p>			
--	--	---	--	--	--



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.О.02.12  
Сервисная деятельность. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность  
(профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 10 из 16

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

		предприятиях туризма. Виды туров и экскурсий. Формирование, разработка, калькуляция и продвижение нового тура. Портфель гида- экскурсовода. Организация расчетов с потребителями за предоставляемые услуги			
--	--	--	--	--	--

### 3.2 Содержание оценочных средств


#### Темы для письменной работы (реферат) по дисциплине

Примерные темы реферата

1. Место потребностей в экономике туризма: история и современные проблемы.
2. Экономический аспект понятия «потребность». Потребности, блага, полезность и процесс потребления.
3. Исторические типы потребления. Особенности развития потребления в России.
4. Рыночные отношения и их влияние на формирование потребностей в сфере туризма.
5. Влияние потребительства на динамику потребностей и поведения потребителей в сфере туризма.
6. Что такое сервисная деятельность как вид деятельности? Ее цель.
7. Какова динамика изменений сферы обслуживания? Сдвиги в структуре работников, занятых в сфере обслуживания.
8. Что понимается под уровнем сервиса? Ассортимент, качество услуг.
9. Соотношение уровня развития производства и уровня потребления.
10. Моделирование поведения потребителей в туризме.
11. Что такое услуга?
12. Какие свойства услуги Вы знаете?
13. Назовите основные типы услуг.
14. Дайте развернутую классификацию услуг.
15. Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Сервис как потребность. Дайте сравнительную характеристику
16. Понятие туристическая услуга. Общее представление о современной сфере туристских услуг.
17. Многообразие форм современного турбизнеса. Инфраструктура обслуживания в сфере туризма.
18. Методы удовлетворения сферой туризма человеческих потребностей.
19. Взаимосвязь социально-экономической и социально-культурной сфер общественной жизнедеятельности и ее проявление в турбизнесе.
20. Туризм и потребности человека.
11. Туризм и туристская деятельность. Основные направления и виды туристской деятельности.
22. Методы туристской деятельности: общие методы; специфические (частные) методы.
23. Взаимосвязь между развитием сферы туризма и эволюцией потребностей.
24. Методы удовлетворения потребностей в сфере туризма.
25. Факторы, влияющие на развитие туристского обслуживания

#### Примерные вопросы для зачета


1. Сравнительная характеристика услуг в обществах древнего мира и в средневековом обществе Западной Европы.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.О.02.12 Сервисная деятельность. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 11 из 16	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

2. Сравнительная характеристика услуг в развитых и развивающихся странах
3. Роль демографического фактора в развитии сервисной деятельности.
4. Роль географического фактора в развитии сервисной деятельности.
5. Роль расселения в развитии сервисной деятельности.
6. Сфера обслуживания в советский период
7. Тактика сервисного обслуживания клиента (на примере одного из предприятий сферы услуг).
8. Роль контактной зоны в сервисной деятельности.
9. Общероссийский классификатор услуг населению: структура и задачи.
10. Качество услуги в сервисной деятельности
11. Классификация услуг в практике разных стран (сравнительная характеристика)
12. Особенности жизненного цикла услуги (на примере одного из предприятий сферы услуг).
13. Характеристика досуговых услуг.
14. Характеристика основных сервисных служб гостиницы.
15. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве.
16. Хостель – сервисная услуга размещения для молодежи.
17. Питание в системе сервисных услуг.
18. Организация сервисного обслуживания на совещаниях, выставках и конференциях.
19. Международная торговля услугами.
20. Особенности организации после продажного обслуживания.
21. Особенности предпринимательства сферы услуг и специфика его размещения на территории России.
22. Туристские услуги
23. Гостиничные услуги
24. Характеристика предпринимательской межфирменной сети в гостиничном бизнесе.
25. Характеристика предпринимательской межфирменной сети в индустрии питания.
26. Роль индивидуального обслуживания в развитии потребительского сервиса.
27. Этика обслуживания в сервисной деятельности
28. Роль абонементного обслуживания в развитии потребительского сервиса
29. Особенности развития венчурного бизнеса
30. Интернет-услуги: особенности и перспективы развития

#### **Примерный перечень вопросов к экзамену.**

1. Основные этапы развития сервиса в России. Предпосылки зарождения.
2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.
3. Понятие сервисной деятельности. Виды сервиса.
4. Понятие и виды услуг в сервисной деятельности. Функции сферы услуг.
5. Структура сферы услуг, свойства услуг.
6. Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
7. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.
8. Классификация услуг предприятий туризма и гостеприимства.
9. Рынок туризма и гостеприимства и его особенности.
10. Сегментирование рынка услуг. Классификация потребителей услуг.
11. Факторы, влияющие на поведение потребителей.
12. Работа с жалобами потребителей, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
13. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.
14. Показатели качества услуги. Система оценки качества предоставляемых услуг.
15. Основные определения и понятия жизненного цикла услуг.
16. Управление этапами жизненного цикла услуг.
17. Конкурентная окружающая среда. Выбор целевых потребителей.
18. Основные подходы к осуществлению сервиса на предприятиях туризма и гостеприимства.
19. Основные задачи системы сервиса.
20. Виды сервиса и способы качественного обслуживания потребителей.
21. Обеспечение качественной работы персонала.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.О.02.12 Сервисная деятельность. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 12 из 16	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

22. Роль стандартов в процессе предоставления услуг.
23. Инновационные услуги на предприятиях туризма и гостеприимства.
24. Система контроля качества и оценки удовлетворенности потребителями качества услуг.
25. Профессиональная этика и служебный этикет работника «контактной зоны».
26. Нормативно-правовая база стандартов предприятий туризма и сервиса.
27. Лояльность гостя и методы повышения ее уровня.
28. Способы привлечения новых потребителей.
29. . WOW-сервис в гостиничном бизнесе, способы его достижения.
30. Виды гостиничных услуг и требований к процессу их предоставления.
31. Организация сервиса на предприятиях туризма.
32. Туристические услуги, их классификация.
33. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм.
34. Портфель гида-экскурсовода, правила его формирования.
35. Обеспечение безопасности потребителей при предоставлении услуг на предприятиях туризма и гостеприимства.
36. Виды сервиса. Фирменный сервис.
37. Производство и реализация гостиничных и туристских услуг.
38. Характеристика гостиничных предприятий и служб гостиниц.
39. Характеристика турагентских и туроператорских организаций.
40. Фирменный стиль предприятий туризма и гостеприимства.
41. Инновационный менеджмент на предприятиях туризма и гостеприимства.
42. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг.
43. Качество обслуживания потребителей. Виды качества.
44. Логистика услуг предприятий туризма и гостеприимства.
45. Профессиональный портрет сотрудника предприятия туризма.
46. Профессиональный портрет сотрудника предприятия гостеприимства.
47. Виды туров, основные этапы разработки туров.
48. Виды экскурсий, основные этапы разработки экскурсий.
49. Способы продвижения услуг и привлечения новых потребителей.
50. Формирование, разработка и продвижение новых услуг на предприятии гостеприимства.
51. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм.
52. WOW-сервис в гостиничном бизнесе, способы его достижения.

#### **4. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации**

##### **4.1. Порядок проведения промежуточной аттестации**

Зачёт, (зачёт с оценкой) состоит из 3- 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 вопросов, выбранных случайным образом. Продолжительность – 15 минут.

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 25 баллов

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

Максимальное количество баллов за выполнение задания – 30 баллов

Всего заданий – 20.

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.О.02.12 Сервисная деятельность. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 13 из 16	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

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).

## 4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации по видам оценочных средств

### А. Критерии оценивания вовлеченности в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую (ФО и/или СМ) среду

Максимальный балл за вовлеченность в физкультурно-оздоровительную и спортивно массовую среду – 20 баллов.

Описание шкалы оценивания:

15–20 баллов (отлично) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и организация спортивно-массового или физкультурно-оздоровительного мероприятия (выступление в качестве организатора, волонтера); либо участие во Всероссийских и/или окружных соревнованиях.

10–14 баллов (хорошо) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях (в качестве судьи, помощника судьи, арбитра, непосредственного участника региональных и/или муниципальных соревнований, волонтера, комментатора соревнований и т.п.);

10 баллов (удовлетворительно) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных мероприятиях и содействие в организации (опосредованно) либо в проведении (опосредованно) спортивно-массовых и физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятий (в качестве журналиста, фотокорреспондента и т.п.).

Менее 10 баллов (неудовлетворительно) – участие в учебных и внеучебных спортивно-массовых или физкультурно-оздоровительных внутривузовских мероприятиях.

### Б. Критерии оценивания письменной работы (реферата)

Максимальный балл за письменную работу – 30 баллов.

Оценивается умение найти в отечественной и зарубежной литературе, в том числе в сети Интернет и выделение наиболее важных и современных работ по теме реферата, структурирование изложения темы, а также уровень владения понятиями, качество представления работы, умение ответить на вопросы.

Оценка	Отлично/зачтено/	Хорошо/зачтено/	Удовлетворительно/зачтено/	Неудовлетворительно/незачтено/
Баллы	25–30 баллов	20–24 балла	7–19 баллов	0–6 баллов



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.О.02.12  
Сервисная деятельность. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность  
(профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 14 из 16

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

Уровень освоения проверяемых компетенций	высокий	средний	базовый	низкий
--	---------	---------	---------	--------

Критерии оценивания:

25–30 баллов - Знания отличаются глубиной и содержательностью, даны логично построенные, полные, исчерпывающие ответы на вопросы. Обучающийся демонстрирует способность к анализу положений существующих научных теорий, оперирует научными понятиями. Реферат иллюстрируется примерами из практики, подтверждающими теоретические положения.

20–24 баллов - знания имеют достаточный содержательный уровень; раскрыто содержание работы, однако имеются определенные затруднения в ответе на уточняющие вопросы. В реферате имеют место несущественные фактические неточности. Недостаточно раскрыто содержание реферата.

7–19 баллов - знания имеют фрагментарный характер, имеются определенные неточности и погрешности в формулировках, возникают затруднения при ответе на уточняющие вопросы.

При ответе на вопросы обучающийся не может обосновать закономерности, принципы, объяснить суть явления. Обучающимся допущены фактические ошибки.

Обучающийся продемонстрировал слабое умение формулировать выводы и обобщения, приводить примеры практического использования научных знаний.

0–6 баллов - не раскрыто содержание реферата, обнаружено незнание или непонимание сущности вопросов. Допущены существенные фактические ошибки при ответах на вопросы.


Обучающийся обнаруживает неумение оперировать научной терминологией, незнание положений существующих научных теорий. В ответе не приводятся примеры практического использования научных знаний. На большую часть вопросов преподавателя студент затрудняется дать ответ или дает неверные ответы. Из представления реферата видно, что студент слабо ориентируется в тексте.

## **В. Критерии оценки устного ответа на зачёте (экзамене)**

**Оценка «отлично» (зачтено)** — всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного программного материала, самостоятельно выполненные все предусмотренные программой задания, глубокое усвоение основной и дополнительной литературы, рекомендованной программой. Ответ отличается богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично.

**Оценка «хорошо» (зачтено)** — достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий в ответе существенных неточностей, самостоятельно выполненные все предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой. Показан систематический характер знаний по дисциплине, достаточный для дальнейшей учёбы, а также способность к их самостоятельному пополнению.

**Оценка «удовлетворительно» (зачтено)** — знание основного учебно-программного материала в объёме, необходимом для дальнейшей учёбы и предстоящей работы по профессии, самостоятельно выполненные основные предусмотренные программой

	МИНОБРНАУКИ России Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ») Факультет индустрии спорта и туризма		
	Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.О.02.12 Сервисная деятельность. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность (профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».		
Версия документа - 1	стр. 15 из 16	Первый экземпляр _____	КОПИЯ № _____

задания, однако допустивший погрешности при их выполнении, но обладающий необходимыми знаниями для устранения под руководством преподавателя наиболее существенных погрешностей.

**Оценка неудовлетворительно» (не зачтено)** — материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определённой системы знаний по дисциплине, не раскрыто его основное содержание. Допущены грубые ошибки в определениях и понятиях, при использовании терминологии, которые не исправлены после наводящих вопросов. Демонстрирует незнание и непонимание существа вопросов. Не даны ответы на дополнительные или наводящие вопросы.

### 4.3. Результаты промежуточной аттестации и уровни сформированности компетенций

При подведении итогов учитываются результаты текущей аттестации. Полученные за текущую аттестацию баллы, суммируются с баллами, полученными за каждый этап при прохождении промежуточной аттестации:

0–49 баллов – неудовлетворительно (не зачтено);

50–69 баллов – удовлетворительно (зачтено);

70–90 баллов – хорошо (зачтено);

91–100 баллов – отлично (зачтено).

*Уровни сформированности компетенций определяется следующим образом:*

*1. Высокий уровень сформированности компетенций соответствует оценке отлично и предполагает формирование компетенций на высоком уровне: обучающийся.....*

**Знает** здоровьесберегающие технологии для поддержания должного уровня физической и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

**Умеет** поддерживать должный уровень физической подготовленности и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

**Владеет** навыками поддержания должного уровня физической и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

*2. Средний уровень соответствует оценке хорошо и предполагает формирование компетенций на среднем уровне: обучающийся.....*

**Знает** в достаточной мере здоровьесберегающие технологии для поддержания должного уровня физической и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

**Умеет** на среднем уровне поддерживать должный уровень физической подготовленности и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

**Владеет** на среднем уровне навыками поддержания должного уровня физической и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности



МИНОБРНАУКИ России  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)  
Факультет индустрии спорта и туризма

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине Б1.О.02.12  
Сервисная деятельность. Направление подготовки 43.03.02 Туризм. Направленность  
(профиль) Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства ФГБОУ ВО «ЧелГУ».

Версия документа - 1

стр. 16 из 16

Первый экземпляр \_\_\_\_\_

КОПИЯ № \_\_\_\_\_

*3. Базовый уровень соответствует оценке удовлетворительно и предполагает формирование компетенций на начальном уровне: обучающийся.....*

**Знает** необходимые здоровьесберегающие технологии для поддержания должного уровня физической и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

**Умеет** на достаточном уровне поддерживать должный уровень физической подготовленности и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

**Владеет** на достаточном уровне навыками поддержания должного уровня физической и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

*4. Низкий уровень соответствует оценке неудовлетворительно обучающийся не....*

**Не знает** здоровьесберегающие технологии для поддержания должного уровня физической и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

**Не умеет** поддерживать должный уровень физической подготовленности и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.

**Не владеет** навыками поддержания должного уровня физической и функциональной подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.