**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«Самарский государственный экономический университет»**

**Факультет** среднего профессионального и предпрофессионального образования

**Кафедра** факультета среднего профессионального и предпрофессионального

образования

УТВЕРЖДЕНО

Ученым советом Университета

протокол № 10 от «22» мая 2025 г.

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ**

Наименование дисциплины ОП .01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Программа Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация (степень) выпускника Специалист по туризму и гостеприимству

Самара 2025

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ОК 01 ВЫБИРАТЬ СПОСОБЫ РЕШЕНИЯ ЗАДАЧ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРИМЕНИТЕЛЬНО К РАЗЛИЧНЫМ КОНТЕКСТАМ** | | | |
| **№ п/п** | **Задание** | **Ключ к заданию / Эталонный ответ** | **Критерии оценивания** |
| 1 | Объем задач профессиональной деятельности объекта гостиничного бизнеса зависит от уровня его сервиса. Какая система классификации гостиниц внедрена в России:  A) система звезд  Б) система букв  В) система баллов  Г) система разрядов | А | А |
| 2 | Небольшой гостиничный комплекс, расположенный вдоль автомобильных дорог, трасс или шоссе, предназначенный преимущественно для кратковременного проживания автомобилистов, путешествующих на автомобиле:  A) хостел  Б) мотель  В) апарт-отель  Г) турбаза | Б | Б |
| 3 | Администратор зала, профессиональные задачи которого связаны с руководством работой швейцаров, гардеробщиков, горничных, официантов, барменов, уборщиков залов, туалетов называется:  А) метрдотель  Б) шеф-повар  В) заведующий производством  Г) главный инженер | А | А |
| 4 | В профессиональные задачи какого бизнеса входит обеспечение приезжих людей жильем, питанием и организацией их досуга это:  А) туризм  Б) индустрия общественного питания  В) индустрия гостеприимства  Г) индустрия развлечений | В | В |
| 5 | Качественное решение профессиональных задач объектов сферы туризма и гостеприимства во многом определяется принципом сервисной деятельности, означающий внимательное отношение к пожеланиям клиента. Как называется данный принцип? | Клиентоориентированность | Клиентоориентированность |
| 6 | Предварительный заказ мест и номеров в гостинице называется …. | бронирование | Бронирование |
| 7 | Тур, в который включены все виды туристского сервиса: передвижение, проживание, питание называется…. | пакетный тур | Варианты ответов:  пакетный тур /пакетный /турпакет |
| 8 | В ресторан приходит молодая пара с маленьким ребенком. Ребенок начинает шалить: кидать на пол вилки, сдергивать скатерть. Какие решения должны быть приняты обслуживающим персоналом ресторана? | Официант должен принести ребенку детский высокий стул со столиком, поднять с пола брошенные предметы, по мере возможности постараться любыми способами занять ребенка. | Наличие 1 совпадения с ключевыми словами и словосочетаниями:  Детский стул, занять, заменить вилки (приборы), сменить сервировку |
| 9 | Гостю не понравился вид из окна его номера, он просит переселить его в другой номер. Как администратор должен решить данную задачу? | Если есть свободные номера можно переселить с доплатой разницы стоимости  Если нет, то предложить комплимент и объяснить, что в силу загруженности отеля, они не могут предоставить гостю другой номер | Наличие 1 совпадения с ключевыми словами "переселить, компенсация, комплимент» |
| 10 | Вы руководитель туристской фирмы и принимаете решение о выборе кандидата на должность начальника отдела приема и размещения гостей. Какими качествами он должен обладать? Назовите не меньше 2 качеств. | Эмпатия /решительность /смелость/ ответственность /коммуникабельность /организованность/ внимательность/ гибкость/стрессоустойчивость/пунктуальность | Наличие минимум 2 слов и словосочетаний  Эмпатия /решительность /смелость/ ответственность /коммуникабельность /организованность/ внимательность/ гибкость/стрессоустойчивость/пунктуальность |

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**Примерные вопросы к экзамену**

***Контролируемые компетенции – ОК 01***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Задание | Ключ к заданию / Эталонный ответ |
|  | Услуга. Виды услуг. | Услуга — кратковременное пользование материальным благом без права бессрочного владения им (аренда).  1. По потребности: Материальные. Сюда входят, например, бытовые, жилищно-коммунальные или транспортные услуги  Нематериальные. Удовлетворяющие духовные, интеллектуальные, физические и другие нематериальные запросы потребителей.  2. По сфере применения:   * + Бытовые (бытовое обслуживание, отдых).   + Деловые (технические, финансовые, интеллектуальные).   + Социальные (здравоохранение, услуги по ОМС и платные).   + Образование (обязательное (бесплатное) и на коммерческой основе).   + Производственные (связанные с эксплуатацией и ремонтом).   3. По виду поставщика:   * + Частные (от отдельного гражданина).   + Коммерческие (предоставляются юридическим лицом на платной или бесплатной основе).   + Государственные (предоставляются государством). |
|  | Виды сервисной деятельности. | Бытовые услуги; услуги грузового и пассажирского транспорта, связи; жилищно-коммунальные услуги; услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги; услуги физической культуры и спорта, медицинские, санаторно-оздоровительные услуги; правовые услуги. |
|  | Классификация потребностей в сервисе. | Потребности, удовлетворяемые услугами, подразделяются по функциональному назначению на четыре группы: 1) потребности в изготовлении новых изделий; 2) потребности в восстановлении, ремонте, техническом обслуживании изделий; 3) санитарно-гигиенические потребности; 4) социально - культурные потребности.  В зависимости от субъекта, предъявляющего потребность, выделяют потребности индивидуума и коллективные. |
|  | Этапы процесса обслуживания. | Процесс обслуживания в общем виде может включать следующие этапы:   1. Вступление в контакт. Работники контактной зоны должны вызвать у потенциального заказчика интерес и спровоцировать «осознание потребности». 2. Определение потребностей клиента. Основная задача — чётко определить потребности клиента, а также привлечь его внимание к конкретной предлагаемой услуге и включить её в набор альтернатив. 3. Консультирование клиента. Задача — вызвать у клиента решение сделать заказ. После получения исчерпывающей информации потенциальные заказчики иногда в течение длительного периода времени принимают окончательное решение. Если заказчик ведёт себя пассивно, необходимо помочь ему определиться с набором значимых критериев, а затем принять решение о приобретении услуги. 4. Оформление заказа. Заказ клиента на оказание некоторых видов услуг оформляется договором в письменной форме. 5. Производственный процесс. После заключения договора процесс обслуживания потребителя сменяется производственным процессом. 6. Выдача заказа потребителю. После чего следует грамотно одобрить приобретение клиента, поблагодарить его за сделанный выбор и попрощаться. |
|  | Понятие контактной зоны. | Контактная зона — место предоставления услуг, где работник взаимодействует с клиентами или оказывает им те или иные услуги.  Это может быть физическое пространство, такое как приёмная, стойка регистрации или касса, или виртуальное пространство, как при общении через электронную почту, телефон или сайт.  В контактной зоне клиент может получить информацию, задать вопросы, оформить заказ или получить поддержку от сотрудников компании. |
|  | Социально-культурные услуги (туристские и экскурсионные). | Туристская услуга — результат деятельности организации (туристского предприятия) или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлении тура и его отдельных составляющих. К туристским услугам относятся, например, размещение, перемещение туристов, обеспечение их питанием, посещение театров, концертных залов, музеев, картинных галерей, природных и исторических заповедников, памятников истории и культуры, фестивалей, спортивных соревнований.  Экскурсионная услуга — вид социально-культурной деятельности, направленный на оказание услуг для удовлетворения познавательных и духовных потребностей людей в ходе их передвижения по маршруту профессионально подготовленными специалистами (экскурсоводами). Экскурсия представляет собой методически продуманный показ экскурсоводом группе лиц объектов антропогенного и (или) природного происхождения в ходе передвижения по маршруту, сопровождаемый рассказом о них и о событиях, связанных с ними. |
|  | Социально-культурные услуги (санаторно-оздоровительные). | Социально-культурные услуги в рамках санаторно-оздоровительных программ направлены на укрепление здоровья и развитие духовной сферы личности. Некоторые виды таких услуг:  Музыкальная терапия. Спокойная релаксирующая музыка звучит в кабинетах, сопровождая лечебный процесс. Лёгкие ритмичные инструментальные композиции сопровождают приём пищи. Также проводятся сеансы оздоровительной музыки, где при прослушивании классических произведений используется видеоряд красивейших картин природы.  Танцевальные программы. Танцы используются в различных формах досуговых программ: танцевальные вечера, игровые программы, клубы любителей ретро-танцев и другие.  Культурно-досуговые мероприятия. Например, встречи, беседы и проповеди в молельных комнатах для верующих различных конфессий. |
|  | Социально-культурные услуги (гостиничные). | К социально-культурным гостиничным услугам относятся, например:   * услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет, пивной бар); * магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы; * инфраструктура развлечений (дискотека, казино, ночной клуб, зал игровых автоматов, бильярдная); * экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков; * организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.; * транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей). |
|  | Социально-культурные услуги (физическая культура и спорт). | Спектр социально-культурных услуг отрасли «физическая культура и спорт» можно классифицировать следующим образом:   * По форме распределения общественных фондов потребления выделяют бесплатные (урок физической культуры в общеобразовательной школе) и платные (занятия в коммерческом физкультурно-оздоровительном центре) услуги. * По мотивам производства услуги могут быть коммерческими (получение производителем прибыли) либо некоммерческими (выполнение производителем социально важных функций, например, развитие физической культуры и спорта среди детей, инвалидов, людей пожилого возраста). * По мотивам потребления различаются услуги личного характера (занятия физического лица плаванием в бассейне и т.п.) и деловые (аренда бассейна для проведения спортивных соревнований и т.п.). * По форме потребления социально-культурные услуги подразделяются на индивидуальные (самостоятельные занятия физическими упражнениями и видами спорта в секциях) и массовые (коллективные занятия физическими упражнениями и видами спорта в секциях и т.п.). * По характеру потребности, для удовлетворения которой предназначены услуги, их можно классифицировать на физкультурно-спортивные (обеспечение занятий физическими упражнениями и видами спорта с различными целями, в разнообразных организационных формах, платно либо бесплатно и т.п.), зрелищные (личное присутствие на спортивных соревнованиях либо просмотр их по телевидению), консультационные (персональные консультации по средствам, методам и формам занятий физическими упражнениями, видами спорта, лечебной физической культурой и т.п.). |
|  | Формы обслуживания потребителей. | Некоторые формы обслуживания в общественном питании:   * Самообслуживание. В зависимости от степени участия персонала и способа подачи продукции подразделяется на полное и частичное. Например, самообслуживание по принципу «свободного потока потребителей», через торговые автоматы, по форме «кофе-пауза (кофе-брейк)», по форме «шведского стола (буфета)». * Обслуживание официантами. Например, банкет за столом с частичным обслуживанием официантами, когда официанты доставляют продукцию в зал, расставляют сервировочные блюда и бутылки с напитками на столе, а за столом потребители обслуживают себя самостоятельно. * Обслуживание при доставке продукции. Например, обслуживание в пути следования пассажирского транспорта, в номерах гостиниц и других средств размещения, кейтеринг (выездное обслуживание). |
|  | Методы обслуживания потребителей. | Некоторые методы обслуживания потребителей на предприятиях общественного питания:   * Самообслуживание. Потребители самостоятельно берут с раздаточных прилавков холодные блюда и закуски, сладкие блюда и напитки, мучные кондитерские изделия, хлеб и столовые приборы. В зависимости от участия персонала в обслуживании различают полное и частичное самообслуживание. * Обслуживание персоналом. Применяется на предприятиях, где комфорт играет более важную роль, чем фактор времени обслуживания. * Комбинированный метод. Предусматривает сочетание двух указанных методов обслуживания. Например, при обслуживании участников совещаний, конференций, симпозиумов гости самостоятельно выбирают закуски, десерты, напитки и другие изделия на раздаточных прилавках или фуршетных столах, а первые и вторые блюда подают официанты. |
|  | Правила обслуживания потребителей. | 1. Приветствие и установление контакта.   1. Активное слушание и внимание к деталям. 2. Уважение к клиенту и его времени. 3. Прозрачность и честность в общении. 4. Положительный настрой и доброжелательность. 5. Профессионализм и компетентность. 6. Грамотная речь и чёткость в выражении мыслей. 7. Умение решать конфликты и находить компромиссы. 8. Постоянная обратная связь и улучшение сервиса. 9. Завершение разговора и благодарность за сотрудничество. |
|  | Оплата услуг. | Некоторые способы оплаты туристических услуг:   * Для юридических лиц. Безналичный перевод по договору, согласно выставленного счёта, онлайн-перевод банковской картой, QR-code перевод, СБП-перевод. * Для физических лиц. Онлайн-перевод по ссылке банка, онлайн-перевод СБП, QR-code перевод, Tinkoff Pay, Yandex Pay. К оплате принимаются банковские карты, выпущенные на территории Российской Федерации: MasterCard, Visa, МИР. * Онлайн-оплата банковской картой. На странице бронирования указывают данные всех туристов и выбирают оплату картой. На карте замораживается сумма, все услуги по туру или отелю бронируются, а цена фиксируется. Деньги списываются только после подтверждения заказа. * Оплата наличными в офисе компании. Для этого нужно получить счёт у менеджера, подтверждающего бронирование |
|  | Показатели качества услуг. | Показатели качества услуг — перечень качественных и/или количественных характеристик, которые обеспечивают способность услуг удовлетворять потребности потребителя и возможность оценки уровня качества. [1](https://avition.ru/gosts/gost-r-52113-2014-uslugi-naseleniyu-nomenklatura-pokazateley-kachestva-uslug/)  Согласно ГОСТ Р 52113-2014 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг» показатели качества делятся на следующие группы:   1. Показатели назначения. Характеризуют набор свойств услуги, определяющий качество выполнения функций, для которых она предназначена. Например, среднее время ожидания обслуживания потребителя или материальная и техническая база. 2. Показатели безопасности. К ним относятся безопасность для жизни или окружающей среды, радиационная безопасность, взрывобезопасность. 3. Показатели надёжности. К ним относятся надёжность результата, безотказность, долговечность, сохранность, стойкость к внешним факторам. 4. Показатели профессионального уровня сотрудников. К ним относятся уровень подготовки, навыки и знания, соблюдение норм, доброжелательность и внимательность к клиентам. |
|  | Контроль и оценка качества услуг. | Контроль качества услуг может включать следующие методы:   * Аналитический. Анализ содержания документов, контроль их наличия, правильности оформления, соответствия задачам и целям учреждения. * Визуальный. Осмотр зданий, помещений, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям. * Социологический. Опрос клиентов и персонала о качестве конкретных услуг, оценка результатов опроса, наблюдение за клиентами, анкетирование. * Экспертный. Личное присутствие проверяющих при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг. * Метод супервизии. Регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг клиентам, анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов. * Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, а также разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.   Оценка качества услуг может включать следующие критерии:   * соответствие услуг требованиям к их содержанию (объёму, срокам, качеству предоставления), установленным нормативными правовыми актами; * наличие у исполнителя услуг компетентного персонала, непосредственно задействованного в оказании услуг, достаточность такого персонала; * открытость и доступность информации об исполнителе услуг и оказываемых услугах; * наличие и функционирование системы менеджмента качества, обеспечивающей соответствие предоставляемых услуг установленным требованиям; * отсутствие исполнителя услуг в реестре недобросовестных поставщиков по результатам предоставления услуг в рамках исполнения контрактов; * наличие опыта и деловой репутации у исполнителя услуг; * удовлетворённость потребителей качеством услуг. |

**Критерии и шкалы оценивания промежуточной аттестации**

**Шкала и критерии оценки (экзамен)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Отлично** | **Хорошо** | **Удовлетворительно** | **Неудовлетворительно** |
| 1. Полно раскрыто содержание вопросов билета. 2. Материал изложен грамотно, в   определенной логической  последовательности, правильно используется терминология.   1. Показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации. 2. Продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность умений и знаний. 3. Ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов. | 1. Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки: в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа. 2. Опущены один - два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора. 3. Допущены ошибка или более двух   недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора. | 1. Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала. 2. Имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов. 3. При неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность умений и знаний. | 1. Содержание материала нераскрыто.   2. Ошибки в определении понятий, не использовалась терминология в ответе. |