ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 02DCCDC7002CB3978F43B892EC88ED56C6
Владелец: ДЖАВАДОВА ЛЮДМИЛА ДЖАВАДМИРЗОЕВНА
Действителен: с 01.08.2025 до 01.11.2026

Утверждаю:
Директор ПО АНО ПКЭиП
Л.Д. Джавадова
«26» июня 2026 г.

Фонд оценочных средств

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

По специальности:

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения – заочная

Год набора 2026

Дербент 2026

Фонд оценочных средств учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права» (ПО АНО ПКЭИП).

Разработчик:

Преподаватель ПЦК ЕСЭд Г.Ю. Казимов

(занимаемая должность) (степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК

Естественнонаучных и социально-экономических дисциплин

«26» 06 2026 г., протокол № 06

Председатель ПЦК Г.Ю. Казимов

(степ., инициалы, фамилия)

ОГЛАВЛЕНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ……...…4

1.1. Результаты освоения дисциплины ……...….4

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине…….…4

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине…….....5

1.4. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине……..…….…..10

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ……....22

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине…….22

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося……..22

2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося……..24

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ…….…….....25

РАЗДЕЛ 1. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1.1. Результаты освоения дисциплины

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися формируются компетенции и осваиваются соответствующие им умения и знания

общие компетенции и осваиваются следующие умения и знания

Код ОК	Наименование компетенции	Умения	Знания
ОК 01 ОК 02 ОК 04 ОК 05	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам; Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде; Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста; Пользоваться профессиональной	- 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). - Определять задачи для поиска информации. - Определять необходимые источники информации. - Планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию. - выделять наиболее значимое в перечне информации. - оценивать практическую	- актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить. - основные источники информации и ресурсы д ля 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. - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности - номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности. - приемы структурирования информации. - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства

ОК 09	документацией на государственном и иностранном языках.	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 - организовывать работу коллектива и команды. - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности - грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе - 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	информатизации. - порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств - психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности. - основы проектной деятельности - особенности социального и культурного контекста правила оформления документов и построения устных сообщений - 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

1.2. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине

Формой промежуточной аттестации по дисциплине является *экзамен*, который проводится в устной форме. Формат проведения экзамена: устный ответ на два теоретических вопроса.

Формами текущей аттестации является проведение *контрольных работ* по темам и разделам курса дисциплины. Формат проведения контрольных работ: тестирование. Результаты освоения дисциплины выражены в виде пятибалльной отметки.

1.3. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Код контролируемой компетенции ОК.01, ОК.02,ОК.04, ОК05,ОК.09

Теоретический блок вопросов:

1. Понятие услуги. Свойства услуги.
2. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.
3. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д.
4. Характеристика основных показателей услуг.
5. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
6. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг.
7. Маркетинговая среда предприятия сервиса. Сегментирование рынка услуг.
8. Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации, доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка.
9. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.
10. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.
11. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
12. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.
13. Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.
14. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.
15. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне.

16. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным.
17. Культура сервиса. Правила обслуживания потребителей.
18. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.
19. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг.
20. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.
21. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
22. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.
23. Формы и методы обслуживания потребителей.
24. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.
25. Обслуживание потребителей в контактной зоне.
26. Понятие «контактной зоны».
27. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.
28. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне.
29. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным.
30. Культура сервиса. Правила обслуживания потребителей.

Форма рубежного контроля – тестирование
Вопросы/задания рубежного контроля
Код контролируемой компетенции ОК.01, ОК.02,ОК.04, ОК05,ОК.09
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности

Тестирование

1. Сервисная деятельность - это ...
а) вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей путем оказания индивидуальных услуг;
б) вид деятельности, направленный на создание материальных ценностей;
в) вид человеческой деятельности, который направлен на осуществление коммуникации между отдельными людьми.

2. Целью сервисной деятельности является ...
а) удовлетворение человеческих потребностей;
б) исследование рынка услуг;
в) производство услуг.

3. Сервисология - это ...
а) наука о психологии человека;
б) наука о коммуникации человека;
в) наука о сервисной деятельности.

4. Услуга - это ...
а) результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (заказчика), а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей человека;
б) особая потребительная стоимость, которую доставляет труд не в виде вещи, а в виде деятельности;
в) изменение товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.

5. Полезный эффект от услуги - это ...
а) создание по заказу нового изделия;
б) совокупность всех характеристик услуги;
в) совокупность полезных свойств услуги, непосредственно направленных на удовлетворение той или иной потребности человека.

6. Потребителем услуги не является ...
а) гражданин, получающий, заказывающий услуги для личных нужд;
б) гражданин, имеющий намерение получить или заказать услуги для личных нужд;
в) гражданин, имеющий намерение получить или заказать товар для личных нужд.

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, - это:
а) спрос;
б) потребность;
в) мотивация;
г) стресс.

8. Исполнителем услуги не является:
а) предприятие или организация, оказывающие услугу потребителю;
б) предприятие, организация или предприниматель, предоставляющие потребителю товар в вещественной форме;
в) предприниматель, оказывающий услугу потребителю.

9. Результатом услуги не является:
а) восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств товара; создание по заказу нового изделия;
б) перемещение, создание условий потребления;
в) обеспечение или поддержание здоровья, духовное или физическое развитие личности;
г) предоставление потребителю товара в вещественной форме.

10. Идеальная услуга - это ...
а) теоретическая модель того или иного вида сервисной деятельности;
б) абстрактная идея обслуживания, включающая правила обслуживания населения, стандарты качества, технологию оказания услуги;
в) особая потребительная стоимость, которую доставляет труд в виде деятельности.

11. Реальная услуга - это ...
а) конкретные материальные действия, направленные на удовлетворение потребностей потребителя;
б) идеальная модель обслуживания клиента;

в) конкретные материальные действия по предоставлению потребителю товара в вещественной форме.

12. Материальные услуги - это услуги, которые не обеспечивают ...
а) восстановление (изменение, сохранение) потребительских свойств изделий;
б) изготовление новых изделий по заказам потребителей;
в) перемещение грузов и людей, создание условий для потребления.
г) удовлетворение духовных, интеллектуальных потребностей людей.

13. К материальным услугам не относятся ...
а) бытовые услуги (услуги по ремонту и техническому обслуживанию изделий, зданий и сооружений, фотоуслуги, парикмахерские услуги);
б) жилищно-коммунальные услуги;
в) услуги общественного питания;
г) услуги транспорта;
д) услуги культуры.

14. Социально-культурные услуги - это услуги,...
а) которые обеспечивают поддержание и восстановление здоровья, духовное и физическое развитие личности;
б) результат которых не имеет материальной формы;
в) которые обеспечивают изготовление новых изделий по заказам потребителей;
г) которые обеспечивают повышение профессионального мастерства.

15. К социально-культурным услугам не относятся ...
а) медицинские услуги;
б) услуги образования;
в) услуги транспорта;
г) услуги туризма и образования.

16. Потребность определяется как ...
а) надобность, нужда в чем-либо, которая осознается людьми, требуя своего удовлетворения и организуя тем самым их поведение;
б) мотивация клиента к приобретению товара;
в) любое мероприятие или выгода, которую одна сторона может предложить другой, в основном неосязаемы.

17. Общественные потребности - это ...
а) потребности, свойственные конкретным людям, значительную часть которых индивид реализует самостоятельно или через обращение к сфере услуг;
б) потребности, свойственные большим группам людей, населению страны в целом, которые могут быть реализованы лишь на основе общественной деятельности, институтов государственной или местной власти;
в) потребности, формирующиеся культурной средой и тесно соотносящиеся с социальным статусом, уровнем образования и общим развитием личности.

18. Обслуживание - это ...
а) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
б) оказание услуги потребителю;
в) комплекс мер по обслуживанию населения.

19. Сфера обслуживания населения - это ...

а) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
б) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
в) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.

20. Контактной зоной не может считаться ...
а) стойка администратора в гостинице;
б) цех по ремонту оборудования;
в) строительная площадка.

21. В первобытном обществе существовало (и)...
а) «сервизация экономики»;
б) общественные услуги;
в) самообслуживание и взаимопомощь.

22. В культурах древнего мира сформировались и начали действовать важнейшие типы услуг в разных сферах жизнедеятельности:
а) в сфере экономических отношений (ремесленное производство, торговля, денежные отношения);
б) в области государственно-правовых отношений;
в) в области информации.

23. Новым в услугах, свойственных средневековому обществу Западной Европы, было (и)...
а) складывание важнейшего звена современного сервиса «производители услуг - потребители»;
б) ориентация производителей на увеличение своей прибыли;
в) принципы самообслуживания.

24. Важнейшим признаком сервиса индустриального общества не является ...
а) зарождение новых благ и услуг современного типа;
б) становление «индустрии сервиса»;
в) использование домашней прислуги.

25. Важнейшим признаком сервиса постиндустриального общества не является ...
а) «информационная революция»;
б) «промышленная революция»;
в) «сервизация экономики».

26. Контактная зона - это ...
а) место предоставления услуг, где работник взаимодействует с клиентами;
б) особые отношения между потребителем и производителем услуг;
в) особый этап обслуживания связан с постпродажным видом обслуживания.

27. Функцией контактной зоны не является ...
а) защитная функция (защита нервной системы работника контактной зоны от чрезмерных перегрузок);
б) коммуникативная (место общения клиента и работника контактной зоны);
в) рекреационная (место отдыха потребителей).

28. Основные характеристики услуг - это ...

а) неосязаемость, неоднородность, неспособность к хранению, трудоемкость;
б) неосязаемость, индивидуализация, трудоемкость, неразрывность производства и потребления;
в) неосязаемость, неоднородность, неспособность к хранению, неразрывность производства и потребления.

29. Неоднородность услуг показывает ...
а) изменчивость качества услуг;
б) сложность оценки услуг;
в) неразрывность производства и потребления;
г) степень индивидуализации услуг.

30. Неосязаемость услуг означает ...
а) неразрывность производства и потребления;
б) их невозможно увидеть, продемонстрировать, хранить, транспортировать, упаковывать, изучать до их приобретения;
в) их сначала производят, после их хранят, затем продают и, в конце концов, их потребляют.

31. Неотделимость, неразрывность производства и потребления услуг связана ...
а) с тем, что потребление услуги протекает в процессе ее производства;
б) с тем, что услуги сначала производят, после чего их хранят, затем продают и, в конце концов, их потребляют;
в) со сложностью оценки услуг.

32. Под качеством услуги сервисного продукта понимается ...
а) комплекс их полезных свойств, нормативно-технологических характеристик обслуживания, благодаря которым общественные и индивидуальные потребности удовлетворяются на уровне установленных требований;
б) совокупность правил поведения для потребителя, обязательные для выполнения;
в) комплекс характеристик, полезных свойств услуг.

33. Зависимость сервисной деятельности от географического фактора всегда отражалась на ...
а) хозяйственных занятиях людей, порождая в обществе систему разделения труда;
б) религиозных представлениях людей;
в) укладе жизни.

34. Среди демографических факторов, не влияющих на развитие сервисной деятельности, можно назвать ...
а) структуру населения (соотношения мужчин и женщин, разных возрастных групп, числа семей разного масштаба);
б) уровень рождаемости и смертности;
в) типы территориального расселения людей.

35. Государство в современных условиях выполняет немало сервисных функций:
а) обеспечение общественного порядка;
б) борьба с преступностью;
в) осуществление социальной и культурной политики;
г) предпринимательство.

36. Безопасность услуги определяется ...

а) отсутствием в ее рамках разного рода угроз для общества;
б) отсутствием в ее рамках разного рода угроз для окружающей среды;
в) эффективным функционированием данной сферы, отсутствием в ее рамках разного рода угроз, ущерба для жизни, здоровья и имущества потребителей, работников отрасли, а также окружающей среды.

37. Принято выделять следующие аспекты безопасности услуги:
а) эксплуатационно-техническую (куда входят электробезопасность, пожарная безопасность, безопасность от воздействия химических веществ и др.);
б) экологическую, информационную, правовую, финансовую;
в) имущественную, психологическую, связанную со здоровьем людей;
г) межличностную.

38. Под жизнеобеспечением населения той или иной страны понимается ...
а) комплекс общественных и индивидуальных усилий, нацеленных на воспроизводство и развитие условий жизни людей;
б) комплекс мероприятий, нацеленных на выработку широкого диапазона услуг, ориентированных на разные группы населения;
в) комплекс общественных и индивидуальных потребностей людей, требующих своего удовлетворения.

39. К vip-клиентам не относятся:
а) президенты, министры, дипломаты высокого ранга;
б) знаменитости из мира шоу-бизнеса;
в) дети и молодежь.

40. К клиентам с ограниченными возможностями не относятся:
а) инвалиды;
б) слепые;
в) старики;
г) дети;
д) молодежь.

Форма рубежного контроля – тестирование
Вопросы/задания рубежного контроля
Код контролируемой компетенции ОК.01, ОК.02,ОК.04, ОК05,ОК.09
Раздел 2. Организация сервисной деятельности

Тестирование

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
a) опрос, профессионализм, качество;
b) услуга, спрос, специалист;
c) деятельность, потребность и услуга.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
a) исследовательская;
b) потребительская (пользовательская);
c) ценностно-ориентационная.

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
a) бронирование номеров;
b) прием и размещение;

c) расчет при выезде.

4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
a) рекламные услуги;
b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
c) психодиагностику.

5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
a) уровень развития экономики и хозяйственная система;
b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
c) общественные структуры: политические партии.

6. В чем заключается неосязаемость услуги:
a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
a) спрос;
b) потребность;
c) мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:
a) неразрывность производства и потребления услуги;
b) несохраняемость услуг;
c) незабываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
a) определенный способ предоставления услуг заказчику;
b) предоставление информации клиенту;
c) оказание услуги клиенту.

10. Сервисная деятельность – это:
a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

11. Услуга обладает следующими качествами:
a) способность к хранению и транспортировке;
b) неотделимость от своего источника;
c) неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:
a) услуги предприятий туризма и отдыха;
b) услуги организаций общественного питания;
c) услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является:
a) удовлетворение человеческих потребностей;
b) исследование рынка услуг;
c) производство услуг.

14. Контактной зоной не является:
a) зона ремонта бытовой техники;
b) рабочее место парикмахера;
c) рабочее место стоматолога.

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
a) бесконтактным;
b) формальным;
c) бесплатным.

16. Физические потребности это потребности в:
a) в общественной деятельности,
b) во сне**;**
c) в творческой деятельности.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
a) бесконтактное обслуживание;
b) фирменное обслуживание;
c) неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
a) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
b) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
c) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей.
a) 0 – 45см;
b) 45 – 120 см;
c) 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это:
a) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
b) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
c) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
a) социальный статус;
b) выгода;
c) мотив.

22. Характеристика услуг:
a) неопределенность качества;
b) могут накапливаться;
c) передача собственности.

23. Характеристика товаров:
a) неоднородность;
b) индивидуальность;
c) осязаемость.

24. Виды сервиса по содержанию работ. Жесткий сервис это:
a) включает в себя все услуги по поддержанию работоспособности, безотказности и заданных параметров работы (выполнение нормативов, регламентирующих выполнение услуги);
b) включает комплекс интеллектуальных услуг, связанных с более эффективной эксплуатацией товара в конкретных условиях работы у данного потребителя, а также с расширением сферы полезности товара для него;
c) сервис не связан с проданным товаром, оказанной услугой, а нацелен на поддержание хороших взаимоотношений с потребителем.

25. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:
a) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
b) соответствие техническим условиям и стандартам:
c) требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

РАЗДЕЛ 2. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине складывается из результатов:

– текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

– промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Колледжа.

2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине.

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях, защита проектов и др.;

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Критерии оценки теста:

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех- пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

Критерии оценки доклада

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

Максимальная оценка за доклад: 8 баллов. Основными критериями оценки доклада являются:

- актуальность выбранной темы и излагаемого материала – 2 балла;
- содержательность – 2 балла;
- структура и оформление доклада – 1 балл;
- четкость и выразительность выступления – 1 балл;
- умение пользоваться конспектом – 1 балл;
- точность и полнота ответов на вопросы – 1 балл.

Критерии оценки презентации

9. Объём презентации 20 -50 слайдов (1 балл).
10. Правильность оформления титульного слайда (0,5 балла);
11. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач

работы (0,5 балла);

12. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда (2 балла).

13. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2- х литературных источников).

Критерии оценки реферата

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончанию выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

Реферат, в котором полностью освещена тема и который оформлен согласно требованиям, оценивается до 15 баллов.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

Вид учебного действия	**Максимальная рейтинговая оценка, баллов**
академическая активность	*10*
практические задания	*40*
из них: текущие практические задания	*20*
итоговое практическое задание	*20*
рубежи текущего контроля	*30*
ИТОГО:	***80***

В течение учебного семестра по дисциплине обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга.

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся

педагогическим работником.
В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся
0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

2.1. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам СПО в Колледже и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам СПО в АНО ПО ПКЭИП в действующей редакции.
На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.
Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине выставляется по пятибалльной системе для экзамена
В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

Рубежный рейтинг	**Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации**
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий

1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

3.2. Информационное обеспечение реализации программы
Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы

Основные источники

1. Бражников, М. А. Сервисология: учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 144 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13343-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476975
2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476413
3. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/470587
4. Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 212 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10855-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/475383
5. Михайлова, Н. К. История гостеприимства / Н. К. Михайлова. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 92 с. — ISBN 978-5-507-44980-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/266825 .
6. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для спо / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/195460 .
7. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для спо / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/171862 .

Дополнительные источники

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование : [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство ФГОС СПО от 12.12.2022 № 1100	Протокол заседания ПЦК № 06 от «27» 06-2025 года	
2.			
3.			
4			