

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор:
М.А. Кравченко

Кафедра "Управление индустрией туризма"

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ (МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ)**

ОП.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»

по Учебному плану

специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация специалиста среднего звена "Специалист по туризму и гостеприимству"

Ростов-на-Дону
2024

Содержание

1. Результаты обучения дисциплины (модуля).....	3
2. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины (модуля).....	3
3. Оценочные средства для оценки успеваемости студентов	3
4. Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций	6

1. Результаты обучения дисциплины (модуля)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен овладеть следующими результатами:

Код и наименование компетенции выпускника	Формулировка требований к степени сформированности компетенции
ОК-01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<i>Знает:</i> историю и теории в сфере туризма и гостеприимства, классификаций услуг и сервиса; методов мониторинга рынка услуг; правил обслуживания потребителей услуг <i>Умеет:</i> проводить поиск в различных поисковых системах; использовать различные виды учебных изданий; применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины; описывать методы мониторинга рынка услуг; воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг

2. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины (модуля)

Индекс и Наименование компетенции	Признаки проявления компетенции в соответствии с уровнем формирования в процессе освоения дисциплины
ОК-01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	<p style="text-align: center;">недостаточный уровень:</p> Компетенции не сформированы. Знания отсутствуют, умения и навыки не сформированы. <p style="text-align: center;">пороговый уровень:</p> Компетенции сформированы. Сформированы базовые структуры знаний. Умения фрагментарны и носят репродуктивный характер. Демонстрируется низкий уровень самостоятельности практического навыка. <p style="text-align: center;">продвинутый уровень:</p> Компетенции сформированы. Знания обширные, системные. Умения носят репродуктивный характер, применяются к решению типовых заданий. Демонстрируется достаточный уровень самостоятельности устойчивого практического навыка. <p style="text-align: center;">высокий уровень:</p> Компетенции сформированы. Знания твердые, аргументированные, всесторонние. Умения успешно применяются к решению как типовых, так и нестандартных творческих заданий. Демонстрируется высокий уровень самостоятельности, высокая адаптивность практического навыка.

3. Оценочные средства для оценки успеваемости студентов

Перечень вопросов для устного опроса:

1. Основные понятия: «сервисная деятельность», «услуга», «сервис», «обслуживание», «качество».
2. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

3. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
4. Типы услуг.
5. Виды сервисной деятельности.
6. Формы и методы обслуживания потребителей.
7. Правила обслуживания потребителей.
8. Система показателей услуг.
9. Профессиональная этика.
10. Потребители услуг.

Перечень вопросов для самоподготовки:

1. Тенденции современного сервиса.
2. Место потребностей в системе мотивации.
3. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса.
4. Зависимость СД от географических и демографических факторов. СД в структуре социальных отношений.
5. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.
6. Эстетическая культура сервисной деятельности.
7. Организационно-технологическая культура сервиса.
8. Критерии качества работы и способы мотивации работников сервисных предприятий.
9. Контроль удовлетворенности потребителей услуг.
10. Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства.

Перечень контрольных вопросов к зачету:

Знать:

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности.
2. Потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса.
3. Виды сервисной деятельности.
4. Сущность услуги как специфического продукта.
5. Классификацию услуг.
6. Понятие "контактной зоны" как сферы реализации сервисной деятельности.
7. Организацию обслуживания потребителей услуг.
8. Индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека.
9. Правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг; нормы и правила профессионального поведения и этикета.
10. Специфику предоставления услуг.
11. Критерии и составляющие качества услуг.
12. Культуру обслуживания потребителей.
13. Психологические особенности делового общения и его специфику в сфере обслуживания.
14. Нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности.

Уметь:

1. Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов.
2. Определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности.
3. Использовать различные средства делового общения.
4. Управлять конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.
5. Выполнять требования этики в профессиональной деятельности.
6. Соблюдать стандарты обслуживания в предприятиях сервиса.
7. Охарактеризовать социально-духовные аспекты сервисной деятельности.
8. Выявить эффективность "контактных зон" при развитии сервисной деятельности.
9. Охарактеризовать эстетическую культуру сервиса.

10. Выявлять проблему качества и безопасности услуг в практике современного сервиса.
11. Рассмотреть сервисную деятельность как часть культуры.
12. Соблюдать правила обслуживания населения; способы и формы оказания услуг.
13. Соблюдать нормы и правила профессионального поведения и этикета.
14. Применять нормативные документы по обслуживанию населения и регулирование отношений в сервисной деятельности.

4. Шкала оценивания в зависимости от уровня сформированности компетенций

Описание шкал оценивания компетенций

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "удовлетворительно".	Пороговый	Оценка « удовлетворительно » выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 59%
Балльная оценка - "хорошо".	Базовый	Оценка « хорошо » выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	От 60% до 84%

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "отлично".	Высокий	Оценка « отлично » выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами практического выполнения практических работ.	От 85% до 100%
Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	Оценка « зачтено » выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 100%
Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут	Оценка « неудовлетворительно, не зачтено » выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы.	От 0% до 39%

Автор-составитель:

к.э.н., доцент

Кафедра «Управление индустрией туризма»

_____ Е.В. Козлова

