бюджетное профессиональное образовательное учреждение

Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

БПОУ ВО «Вологодский

колледж технологии и дизайна»

от 22.06.2023 г № 514

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

ОП .01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Специальность

43.02 16 Туризм и гостеприимство

Вологда

2023

Организация-разработчик: бюджетное профессиональное образовательное учреждение Вологодской области «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Разработчик:

Попова Т.А., преподаватель БПОУ ВО «Вологодский колледж технологии и дизайна»

Рассмотрено и рекомендовано к использованию в учебном процессе предметной цикловой комиссией, протокол № 11 от 13.06.2023 г.

**1.Общие положения**

Фонд оценочных средств (ФОС) предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу.

ФОС включает контрольные материалы для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

ФОС разработан на основании ФГОС СПО.

Оценка качества подготовки обучающихся осуществляется в двух основных направлениях: оценка уровня освоения учебных дисциплин; оценка компетенций обучающихся.

Контролируемые компетенции:

**Общие компетенции:**

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

**Профессиональные компетенции**

ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

Форма промежуточной аттестации освоения учебной дисциплины – дифференцированный зачет.

**2. Распределение основных показателей оценки результатов по видам аттестации**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Код и наименование элемента умений или знаний** | **Виды аттестации** | |
| Текущий контроль | Промежуточная аттестация |
| У1: проводить поиск в различных поисковых системах;  У2: использовать различные виды учебных изданий;  У3: применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;  У4: описывать методы мониторинга рынка услуг;  У5: воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг  У6:оформлять и обрабатывать заказы клиентов  З1 историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства,  З2: классификаций услуг и сервиса;  З3: методов мониторинга рынка услуг;  З4: правил обслуживания потребителей услуг.  З5: классификаций услуг и сервиса;  правил обслуживания потребителей услуг. | +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  + | +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  +  + |

Кодификатор оценочных средств

(примерный перечень и краткая характеристика оценочных средств)

| **Наименование оценочного средства** | **Краткая характеристика оценочного средства** | **Представление оценочного средства в ФОС** |
| --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** |
| 1. Задания для самостоятельной работы | Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом. | Комплект заданий |
| 1. Тест | Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося. | Комплект тестовых заданий |
| Сообщение. Доклад | Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы | Темы докладов, сообщений |
| Практическое задание | Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться индивидуально или группой обучающихся. | Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий |

**3. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ КУРСА**

Предметом оценки освоения учебной дисциплины являются общие и профессиональные компетенции, умения, знания.

Соотношение типов задания и критериев оценки представлено в таблице

|  |  |
| --- | --- |
| **Тип (вид) задания** | **Критерии оценки** |
| 1. Тесты | Таблица 1. Шкала оценки образовательных достижений |
| 1. Устные ответы | Таблица 2. Критерии и нормы оценки  устных ответов |
| 1. Практическая работа | Выполнение не менее 70% - положительная оценка |
| 1. Проверка конспектов, рефератов, творческих работ, презентаций | Соответствие содержания работы заявленной теме; правилам оформления работы |

**Таблица 1 - Шкала оценки образовательных достижений (тестов)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Процент результативности  (правильных ответов) | Оценка уровня подготовки | |
| балл (отметка) | вербальный аналог |
| 90 ÷ 100 | 5 | отлично |
| 89 ÷ 80 | 4 | хорошо |
| 79 ÷ 70 | 3 | удовлетворительно |
| менее 70 | 2 | неудовлетворительно |

**Таблица 2 - Критерии и нормы оценки устных ответов**

|  |  |
| --- | --- |
| **«5»** | за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором обучающиеся легко ориентируются, за умение связывать теорию с практикой, высказывать и обосновывать свои суждения. Отличная отметка предполагает грамотное, логическое изложение ответа |
| **«4»** | если обучающийся полно освоил материал, владеет понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, грамотно излагает ответ, но содержание, форма ответа имеют отдельные недостатки |
| **«3»** | если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает его неполно, непоследовательно, допускает неточности в определении понятий, не умеет доказательно обосновывать свои суждения |
| **«2»** | если обучающийся имеет разрозненные, бессистемные знания, не умеет выделять главное и второстепенное, допускает ошибки в определении понятий, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал |
| **«1»** | за полное незнание и непонимание учебного материала или отказ отвечать |

**Критерии и нормы оценки на дифференцированном зачете**

Оценки «отлично» заслуживает обучающийся, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебно-программного материала, умение свободно выполнять практическое задание, усвоивший общие и профессиональные компетенции, соответствующие ФГОС, усвоивший взаимосвязь основных понятий тем и их значение для приобретаемой специальности, проявивший творческие способности. Обучающийся освещает различные вопросы программного материала, делает содержательные выводы, демонстрирует знание специальной литературы в рамках учебного методического комплекса и дополнительных источников информации, в том числе Интернет - ресурсов.

На оценку «хорошо» оценивается ответ, если обучающийся при ответе продемонстрировал системные знания и умения по поставленным вопросам. Содержание вопроса изложил связно, грамотным языком, раскрыл последовательно суть изученного материала, демонстрируя прочность полученных знаний и умений, но при ответе были допущены незначительные ошибки, нарушалась последовательность изложения или отсутствовали некоторые несущественные элементы содержания тем.

Оценки **«**удовлетворительно» заслуживает обучающийся, обнаруживший знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности/профессии, справляющийся с выполнением заданий, предусмотренных программой, знакомый с основной литературой, рекомендованной программой, но, у обучающегося обнаружены неточности в развернутом раскрытии понятий, терминов, определений, план ответа выстроен непоследовательно, в ответе допущены погрешности, исправленные под руководством преподавателя.

Оценка **«**неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если в ответе обнаружены пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, недостаточно раскрыты понятия, термины, допущены принципиальные ошибки в выполнении практических заданий. Ответ содержит ряд серьезных неточностей. Выводы поверхностны.

**Материалы для текущего контроля по учебной дисциплине**

**Подготовьте ответы на вопросы по теме:**

**Тема 1.1. Основы**

**теории услуг**

1.Понятие услуги.

2. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные

3. Классификация услуг по принципам

**Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг**

1.Специфика предоставления услуг..

2.Требования по предоставлению услуг:

3.Формы и методы обслуживания потребителей.

4.Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника:

5Закон РФ «О защите прав потребителей».

6.Правила бытового обслуживания населения.

**Тема 2.2. Осуществление услуг**

Анализ потребительских предпочтений на рынке услуг социально-культурной сферы г. Вологда

Для выполнения задания рекомендуется выбрать два однотипныхучреждения, расположенных в разных районах города.

**I. Задание**

1. Изучить спектр услуг предоставляемых учреждением.
2. Провести анализ стоимости услуг.
3. Провести анализ целевой аудитории.
4. Дать оценку культуры сервиса.

**II. Структура работы**

1. Определение объекта и предмета исследования.
2. Определение проблемы. Постановка задач и целей исследования.
3. Проведение исследований.
4. Выводы о предпочтениях потенциальных (реальных) потребителей данного вида услуг.

###### Рынки услуг, подлежащие анализу

1. Экскурсионные услуги.
2. Туризм и путешествия.
3. Ресторанный бизнес.
4. Гостиничный бизнес

**Тесты по предмету «Сервисная деятельность»**

**Вариант №1**

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

1. опрос, профессионализм, качество;
2. услуга, спрос, специалист;
3. деятельность, потребность и услуга.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. исследовательская;
2. потребительская (пользовательская);
3. ценностно-ориентационная.

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

1. бронирование номеров;
2. прием и размещение;
3. расчет при выезде.

4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

1. рекламные услуги;
2. организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
3. психодиагностику.

5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

1. уровень развития экономики и хозяйственная система;
2. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
3. общественные структуры: политические партии.

6. Отличительными особенностями услуг являются:

1. неразрывность производства и потребления услуги;
2. несохраняемость услуг;
3. незабываемость услуг.

7. Сервисная деятельность – это:

1. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
2. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
3. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

8. Услуга обладает следующими качествами:

1. способность к хранению и транспортировке;
2. неотделимость от своего источника;
3. неизменностью качества.

9. Целью сервисной деятельности является:

1. удовлетворение человеческих потребностей;
2. исследование рынка услуг;
3. производство услуг.

10. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

1. бесконтактным;
2. формальным;
3. бесплатным.

11. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

1. бесконтактное обслуживание;
2. фирменное обслуживание;
3. неформальное обслуживание.

12. Характеристика услуг:

1. неопределенность качества;
2. могут накапливаться;
3. передача собственности.

**Материалы для подготовки к промежуточной аттестации**

**в форме дифференцированного зачета**

1.Понятие услуги.

2. Свойства услуги.

3.Типы услуг.

4.Классификация услуг по принципам.

5.Услуги в современной экономике и их особенности как товара.

6.Рынок услуг и его особенности.

7.Покупательский риск в сфере услуг.

8. Маркетинговая среда предприятия сервиса.

9.Сегментирование рынка услуг.

10.Сервис как деятельность.

11.Основные задачи современного сервиса.

12.Классификация сервиса.

13.Принципы современного сервиса.

14.Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.

15. Специфика предоставления услуг.

16.Сервис как потребность.

17. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.

18.Формы и методы обслуживания потребителей

19.Обслуживание потребителей в контактной зоне.

20.Понятие «контактной зоны».

21.Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. 22.Профессиональные качества сотрудника.

23.Культура сервиса.

24.Правила обслуживания потребителей.

25.Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями.

26.Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг:

27.Контроль качества услуг.

28. Система контроля качества.

29.Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.

30.Социально-культурные услуги.

31.Туристические услуги.

32.Экскурсионные услуги.

33Комплекс услуг.

34 Дополнительные услуги

**Используемая литература**

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> .