

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический
университет»
КАЗАНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
(ФГБОУ ВО "КНИТУ" КТК)

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УР
Р.А. Газизов
«28» марта 2026 г.



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

(наименование предмета/дисциплины)

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(шифр, специальность)

Специалист по туризму и гостеприимству

(квалификация выпускника)

2 года 10 месяцев

(нормативный срок обучения)

Казань, 2026

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 г. №1100 (зарегистрирован Министерством юстиции рег. № 72111 от 24.01.2023 г.), и основной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена.

Составитель: Сафронова Н.О.

ФОС учебной дисциплины рассмотрен и утвержден на заседании предметно-цикловой комиссии общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство КТК ФГБОУ ВО «КНИТУ», Протокол №5 от «26» марта 2026 г.

Председатель ПЦК/Сафронова Н.О.

(ФИО)

Содержание

	стр.
1 Паспорт ФОС	4
2 Результаты освоения учебного предмета/дисциплины, подлежащие проверке	4
3 Оценка освоения учебного предмета/дисциплины	5
3.1 Формы и методы оценивания	5
3.2 Перечень вопросов и заданий для текущего контроля знаний по предмету/дисциплине	6
3.3 Экзаменационные вопросы и задания (вопросы к зачету) по предмету/дисциплине	8

1 Паспорт ФГОС

В результате освоения учебного предмета/дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве обучающийся должен обладать предусмотренными ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство следующими умениями, знаниями, которые формируют профессиональную компетенцию, и общими компетенциями:

- 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

- 3.1. Историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства;
- 3.2. Классификацию услуг и сервиса;
- 3.3. Методы мониторинга рынка услуг;
- 3.4. Правила обслуживания потребителей услуг

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Формой аттестации по учебному предмету/дисциплине является экзамен.

2 Результаты освоения учебного предмета/дисциплины, подлежащие проверке

2.1 В результате аттестации по учебному предмету/дисциплине осуществляется комплексная проверка следующих умений и знаний, а также динамика формирования общих компетенций:

Таблица 1

Результаты обучения: умения, знания и компетенции	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
Уметь:		
У.1 Проводить поиск в различных поисковых системах	- демонстрация интереса к будущей профессии; - самостоятельность при поиске необходимых данных	Практические работы
У2. Использовать различные виды учебных изданий	- системная и качественная работа над всеми видами заданий; - самостоятельность при поиске необходимых данных	Практические работы с
У3. Применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины;	- демонстрация интереса к будущей профессии; - самостоятельность при поиске необходимых данных	Практические работы
У4. Описывать методы мониторинга рынка услуг;	- системная и качественная работа над всеми видами заданий	Практические работы
У5. Воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг	- демонстрация интереса к будущей профессии; - системная и качественная работа над всеми видами заданий	Практические работы
Знать:		
3.1 Историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства	демонстрация интереса к будущей профессии	Практические работы
3.2 Классификацию услуг и сервиса	системная и качественная работа над всеми видами заданий	Практические работы
3.3 Методы мониторинга рынка услуг	- качество выполненных заданий; - самостоятельность при поиске необходимой информации	Практические работы
3.4 Правила обслуживания потребителей услуг	системная и качественная работа над всеми видами заданий	Практические работы

3 Оценка освоения учебного предмета/дисциплины

3.1 Формы и методы оценивания

Предметом оценки служат умения и знания, предусмотренные ФГОС по предмету/дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, направленные на формирование общих и профессиональных компетенций. Контроль и оценка этих дидактических единиц осуществляются с использованием форм и методов контроля.

Таблица 2

Контроль и оценка освоения учебного предмета/дисциплины по темам (разделам)

Элемент учебного предмета/ дисциплины	Формы и методы контроля					
	Текущий контроль		Рубежный контроль		Промежуточная аттестация	
	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З	Форма контроля	Проверяемые ОК, ПК, У, З
Тема 1 Понятие и основы туризма и гостеприимства	Практическая работа	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9, У1, У2, У3, У4, У5, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4	Практическая работа	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9, У1, У2, У3, У4, У5, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4	Экзамен	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 5, ОК 9, У1, У2, У3, У4, У5, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4
Тема 2 Сущность системы сервиса			Практическая работа			
Тема 3 Организация деятельности в разных отраслях туристской индустрии			Практическая работа			
Тема 4 Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг			Практическая работа			

3.2 Перечень вопросов и заданий для текущего контроля знаний по предмету/дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Контроль и оценка результатов освоения темы осуществляются преподавателем в процессе выполнения обучающимися индивидуальных заданий в виде ответов на вопросы, ответы студентов сообщений с мультимедийными презентациями, тестирование.

3.2.1 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 1 «Понятие и основы туризма и гостеприимства»:

Круглый стол на тему «История развития туризма и гостеприимства»

3.2.2 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 2 «Сущность системы сервиса»:

1. Характеристика классификации потребностей в услугах
2. Заполнение таблицы «Виды сервисной деятельности»
3. Анализ проблем современного сервиса в туризме и гостеприимстве

3.2.3 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 3 «Организация деятельности в разных отраслях туристской индустрии»:

1. Анализ деловых ситуаций на тему «Организация деятельности в разных отраслях туристской индустрии»
2. Мировые тенденции развития туризма
3. Характеристика территориальных рекреационных систем.
4. Разработка программы обслуживания туристов.
5. Подготовка сообщения на тему «Необычные гостиницы».
6. Подготовка доклада на тему «Необычные рестораны».

3.2.4 Типовые задания для оценки ОК, У, З темы 4 «Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг»:

1. Фазы выбора потребителями товаров и услуг
2. Уточнение характеристик и специфики предоставления различных услуг
3. Анализ основных характеристик качества услуги. Определение качества сервисных услуг
4. Составление таблицы «Признаки форм обслуживания потребителей»

Критерии и показатели оценивания для текущего контроля:

Оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
5	Полнота, последовательность и логичность ответа, правильность тестовых заданий	Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируются глубокие знания базовых нормативно-правовых актов. Соблюдаются нормы литературной речи. Критерии оценки тестов: результаты оцениваются следующим образом: «отлично» - > 85 % правильных ответов
4	Полнота, последовательность и логичность ответа, правильность тестовых заданий	Ответы на поставленные вопросы излагаются систематизировано и последовательно. Базовые нормативно-правовые акты используются, но в недостаточном объеме. Материал излагается уверенно. Раскрыты причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи. Критерии оценки тестов: результаты оцениваются следующим образом: «хорошо» - 69-85% правильных ответов
3	Полнота, последовательность и логичность ответа, правильность тестовых заданий	Допускаются нарушения в последовательности изложения. Имеются упоминания об отдельных базовых нормативно-правовых актах. Неполно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Демонстрируются поверхностные знания вопроса, с трудом решаются конкретные задачи. Имеются затруднения с выводами. Допускаются нарушения норм литературной речи. Критерии оценки тестов: результаты оцениваются следующим образом: «удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов

2	Полнота, последовательность и логичность ответа, правильность тестовых заданий	Материал излагается непоследовательно, сбивчиво, не представляет определенной системы знаний по дисциплине. Не раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Не проводится анализ. Выводы отсутствуют. Ответы на дополнительные вопросы отсутствуют. Имеются заметные нарушения норм литературной речи. Критерии оценки тестов Результаты оцениваются следующим образом: «неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов
---	--	--

3.3 Экзаменационные вопросы и задания (вопросы к зачету) по предмету/дисциплине:

1. Основы теории услуг
2. Понятие услуги. Свойства услуги.
3. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные.
4. 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.
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.
8. Сегментирование рынка услуг.
9. Сущность системы сервиса
10. 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.
11. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный.
12. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.
13. Основные подходы к осуществлению сервиса.
14. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.
15. Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг.
16. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг.
17. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису.
18. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.

19. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.
20. Формы и методы обслуживания потребителей.
21. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров.
22. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс обслуживание и т.д.
23. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны».
24. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг.
25. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным.
26. Культура сервиса.
27. Правила обслуживания потребителей.
28. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.
29. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон.
30. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги.
31. Процедура оплаты услуги.
32. Качество услуги. Качество обслуживания.
33. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала.
34. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению).
35. Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов.
36. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.
37. Социально-культурные услуги.
38. Туристические услуги.