

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цыбиков Базилто Баторович
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.02.2025 10:03:54
Уникальный программный ключ:
056af948c3e48c6f3c571e429957a8ae7b757ae8

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Бурятская государственная сельскохозяйственная академия имени В.Р. Филиппова»

Агротехнический колледж

«УТВЕРЖДАЮ»
Директор АТК

« ____ » _____ 20__ г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

ОПЦ.01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная

Составитель _____

Согласовано:

Председатель методической комиссии АТК _____

« ____ » _____ 20__ г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | Стр. |
|---|------|
| 1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 4 |
| 2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ. | 4 |
| 3. Результаты освоения учебной дисциплины | 5 |
| 4. СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ | 6 |
| 5. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы | 7 |

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Оценочные материалы (ОМ) для промежуточной аттестации и текущего контроля успеваемости и по учебной дисциплине ОПЦ.01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработан в соответствии с рабочей программой, входящей в ОПОП СПО для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Комплект оценочных материалов по дисциплине ОПЦ.01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве предназначен для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям образовательной программы, в том числе рабочей программы учебной дисциплины ОПЦ. 01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве, для оценивания результатов обучения: знаний и умений.

Оценочные материалы по учебной дисциплине ОПЦ.01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве включают:

1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации в форме зачета.
- вопросы к зачету.
2. Оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости:
 - комплект вопросов и заданий для самоконтроля;

1. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ИЗУЧЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ОПЦ.01. Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

| | |
|---|---|
| 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; | |
| Знать: | Уметь: |
| Содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования | Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | |
| Знать: | Уметь: |
| психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности | организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | |
| Знать: | Уметь: |
| 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 | 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 связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы |
| ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства. | |
| Знать: | Уметь: |
| Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Теория межличностного и делового общения, переговоров, Конфликтологии Оказывать первую помощь Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства | Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения |
| ПК.1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | |
| Знать: | Уметь: |
| Основы трудового законодательства Российской Федерации Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Программное обеспечение | Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов |

2. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ

2.1 Структура оценочных материалов для промежуточной аттестации и текущего контроля

| № п/п | Темы дисциплины | Индекс компетенции | Способ контроля |
|---|---|---|--|
| 1 | Промежуточная аттестация | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 | экзамен |
| <i>Раздел 1 Теоретические основы сервисной деятельности</i> | | | |
| 2 | Тема 1.1. Основы теории услуг | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 | Комплект вопросов и заданий для самоконтроля |
| 3 | Тема 1.2. Сущность системы сервиса | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 | Комплект вопросов и заданий для самоконтроля |
| <i>Раздел 2 Организация сервисной деятельности</i> | | | |
| 4 | Тема 2.1. Предоставление основных видов услуг. Формы, методы, правила обслуживания потребителей. Качество сервисных услуг | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 | Комплект вопросов и заданий для самоконтроля |
| 5 | Тема 2.2. Осуществление услуг | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 | Комплект вопросов и заданий для самоконтроля |

3. СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ИЗУЧЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Перечень вопросов к зачету (с указанием компетенции)

| № п/п | Вопросы | Индекс компетенции |
|----------|--|--|
| 1 | Понятие услуги. Свойства услуги. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 2 | Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 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. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 4 | Характеристика основных показателей услуг. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 5 | Сегментирование рынка услуг. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2. |
| 6 | 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. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 7 | Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 8 | Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 9 | 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. 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. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |

| | | |
|----|---|---|
| 10 | 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. Ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 11 | Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 12 | Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 13 | Уточнение характеристик и специфики предоставление различных услуг | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 14 | Определение качества сервисных услуг | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 15 | Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 16 | Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 17 | Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 18 | Комплекс услуг. Дополнительные услуги. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 19 | Туристские, экскурсионные, гостиничные услуги и услуги предприятия питания. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 20 | Формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 21 | Услуги предприятия питания. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |

| | | |
|----|--|---|
| 22 | Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению). Контроль качества услуг. Система контроля качества. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |
| 23 | Культура сервиса. Правила обслуживания потребителей. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. | ОК 03 ОК 04 ОК 09 ПК 1.1 ПК 1.2 |

Критерии оценивания промежуточной аттестации

Критерии оценивания при сдаче зачета

Оценка *«отлично» (86-100 баллов)*. Обучающийся показывает высокий уровень компетентности, знания учебного материала, раскрывает основные понятия, анализирует. Уверенно и профессионально, грамотным языком, ясно, четко и понятно излагает состояние и суть вопроса. Обучающийся показывает высокий уровень теоретических знаний по дисциплине. Профессионально, грамотно, последовательно, хорошим языком четко излагает материал, аргументировано формулирует выводы.

Оценка *«хорошо» (71-85 баллов)*. Обучающийся показывает достаточный уровень компетентности, знания учебного материала. Обучающийся показывает достаточный уровень профессиональных знаний, свободно оперирует понятиями, методами оценки принятия решений, имеет представление. Ответ построен логично, материал излагается хорошим языком, но при ответе допускает некоторые погрешности.

Оценка *«удовлетворительно» (56-70 баллов)*. Обучающийся показывает достаточные знания учебного и лекционного материала, но при ответе отсутствует должная связь между анализом, аргументацией и выводами. В ответе не всегда присутствует логика, аргументы привлекаются недостаточно веские.

Оценка *«неудовлетворительно» (менее 56 баллов)*. Обучающийся показывает слабые знания лекционного материала, низкий уровень компетентности, неуверенное изложение вопроса. Обучающийся показывает слабый уровень профессиональных знаний. Неуверенно и логически непоследовательно излагает материал. Неправильно отвечает на поставленные вопросы.

4 Результаты освоения учебной дисциплины

Требования к результатам освоения учебной дисциплины

| № п/п | Индекс компетенции | Содержание компетенции (или ее части) | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны: | |
|-------|--------------------|---|--|--|
| | | | знать | уметь |
| 1 | ОК 03. | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных | Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном | 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 |

| | | | | |
|---|----------------|--|---|--|
| | | жизненных ситуациях; | и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях | выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия |
| 2 | ОК 04. | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде | методы работы в профессиональной и смежных Сферах | определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах |
| 3 | ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. | структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; | реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника); |
| 4 | ПК 1.1. | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации | определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска |
| 5 | ПК 1.2. | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | | |
| <i>Итоговая аттестация в форме экзамена</i> | | | | |