

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 20.12.2025 18:48:21
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f43985447



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)
ФАКУЛЬТЕТ ЛИНГВИСТИКИ**

УТВЕРЖДАЮ

декан факультета

/Парамонова Д.В.

«25» сентября 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине:

«Сервисология»

по направлению подготовки:

43.03.02 Туризм

(уровень бакалавриата)

профилю:

«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Форма обучения: очная

Москва

2025

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным Приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. N 516 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм» (с изменениями и дополнениями). Редакция с изменениями N 1456 от 26.11.2020 и Профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)».

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры лингвистики и переводоведения, протокол № 1 от «28» августа 2025 г.

Заведующий кафедрой _____ / к.филол.н., Д.В. Парамонова /

Согласовано от Библиотеки _____ / О.Е. Стёпкина /

1. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

УК-2.1; УК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2

Код компетенции	Описание компетенции	Код и наименование индикатора достижения УК
УК-2.	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1 - Понимает базовые принципы постановки задач и выработки решений
		УК-2.2 - Выбирает оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
ПК-3	Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами в туристической сфере	ПК-3.1 Организует ведение переговоров с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами, согласование условий договора по оказанию туроператорских и турагентских услуг
		ПК-3.2 Выбирает оптимальные способы разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон

ТИПОВЫЕ ИНСТРУКЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Тип задания	Инструкция
Задание закрытого типа с выбором одного или нескольких ответов	Прочитайте текст и выберите правильный ответ (Если несколько ответов, то прочитайте текст и выберите правильные ответы)
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие
Задания закрытого типа на установление правильной последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность
Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа с обоснованием	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа
Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов с обоснованием	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов
Задания с развернутым ответом	Прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ

СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ

Тип задания	Указания по оцениванию	Результат оценивания
Задание закрытого типа на установление соответствия	Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным если правильно установлены все соответствия	Верно/неверно
Задания закрытого типа на	Задание закрытого типа на	Верно/неверно

установление правильной последовательности	установление правильной последовательности считается верным если правильно указываются все последовательности	
Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа с обоснованием	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных с обоснованием считается верным если правильно указан ответ и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Верно/неверно
Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов с обоснованием	Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных с обоснованием считается верным если правильно указаны ответы и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Верно/неверно
Задания открытого типа с развернутым ответом	Задания открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталоном по содержанию и полноте.	Верно/неверно

3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

3.1. Задания для проведения текущего контроля обучающихся

Прочитайте текст и выберите правильный ответ

Содержание вопроса	Компетенции	Уровень освоения
<p>1. Что такое сервисология как наука?</p> <p>а) Наука об управлении ресторанами. б) Наука о производстве товаров. в) Междисциплинарная наука, изучающая сущность, структуру, закономерности, технологии и эффективность сервисной деятельности. г) Наука об изучении природных ресурсов.</p> <p>Ответ: в)</p> <p>2. Каковы основные объекты изучения сервисологии?</p> <p>а) Только производственные процессы. б) Сервисная деятельность, сервисные отношения, сервисные системы и сервисный продукт. в) Только финансовые потоки в сервисных организациях. г) Только персонал сервисных организаций.</p> <p>Ответ: б)</p>	УК-2.1; УК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2	Базовый 1-3 минуты

<p>3. Что такое сервисная деятельность?</p> <p>а) Деятельность, направленная на производство материальных благ.</p> <p>б) Деятельность, направленная на удовлетворение потребностей клиентов путем оказания услуг.</p> <p>в) Деятельность, направленная на добычу полезных ископаемых.</p> <p>г) Деятельность, направленная на изучение космоса.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>4. Что такое сервисные отношения?</p> <p>а) Отношения между производителями товаров.</p> <p>б) Отношения, возникающие в процессе сервисной деятельности между сервисными организациями и клиентами.</p> <p>в) Отношения между государственными органами.</p> <p>г) Отношения между научными организациями.</p> <p>Ответ: б)</p>		
<p>5. Что такое сервисная система?</p> <p>а) Совокупность станков и оборудования.</p> <p>б) Организационно-техническая система, включающая в себя персонал, технологии, оборудование и инфраструктуру, предназначенную для оказания сервисных услуг.</p> <p>в) Совокупность финансовых институтов.</p> <p>г) Совокупность образовательных учреждений.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>6. Что такое сервисный продукт?</p> <p>а) Только товары, предлагаемые в сервисных организациях.</p> <p>б) Комплекс осязаемых и неосязаемых элементов, предлагаемых сервисной организацией для удовлетворения потребностей клиентов.</p> <p>в) Только программное обеспечение, используемое в сервисных организациях.</p> <p>г) Только офисные помещения сервисных организаций.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>7. Какие основные характеристики отличают услугу от товара?</p> <p>а) Материальность, хранение, стандартизация.</p> <p>б) Нематериальность, несохраняемость, изменчивость, неотделимость от производителя и потребителя.</p> <p>в) Осязаемость, долговечность, унификация.</p> <p>г) Стабильность, предсказуемость, однородность.</p> <p>Ответ: б)</p>	<p>УК-2.1; УК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2</p>	<p>Повышенный 3-5 минут</p>

<p>8. Что означает "нематериальность" услуги?</p> <p>а) Услугу можно потрогать, но нельзя увидеть. б) Услугу нельзя увидеть, потрогать или ощутить до момента ее получения. в) Услугу невозможно измерить. г) Услугу нельзя оценить.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>9. Что означает "несохраняемость" услуги?</p> <p>а) Услуга может быть оказана только один раз. б) Услуга не может быть запасена или сохранена для будущего использования. в) Услуга всегда оказывается некачественно. г) Услуга не может быть улучшена.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>10. Что означает "изменчивость" услуги?</p> <p>а) Услуга всегда оказывается одинаково. б) Качество услуги может варьироваться в зависимости от поставщика, потребителя, времени и места оказания. в) Услуга не может быть изменена. г) Услуга строго стандартизирована.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>11. Что означает "неотделимость" услуги от производителя и потребителя?</p> <p>а) Услуга может быть оказана без участия потребителя. б) Оказание услуги происходит одновременно с ее потреблением, и часто требует непосредственного участия потребителя. в) Услуга может быть оказана только одним специалистом. г) Услуга не требует квалификации.</p> <p>Ответ: б)</p>		
<p>12. Что такое "качество обслуживания"?</p> <p>а) Низкая стоимость услуги. б) Степень соответствия услуги ожиданиям и потребностям клиента. в) Скорость оказания услуги. г) Внешний вид персонала.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>13. Какие факторы влияют на восприятие качества обслуживания клиентом?</p> <p>а) Только цена услуги. б) Надежность, отзывчивость, компетентность, доступность, вежливость, коммуникация, безопасность, понимание клиента, материальное</p>	<p>УК-2.1; УК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2</p>	<p>Высокий 5-10 минут</p>

<p>окружение.</p> <p>в) Тольтеримальное окружение.</p> <p>в) Только реклама услуги.</p> <p>г) Только рекомендации других клиентов.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>14. Что такое "сервисная культура"?</p> <p>а) Набор правил поведения в офисе.</p> <p>б) Система ценностей, убеждений и норм, определяющая отношение сотрудников к клиентам и качеству предоставляемых услуг.</p> <p>в) Список должностных инструкций.</p> <p>г) Перечень предоставляемых услуг.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>15. Что такое "клиентоориентированность"?</p> <p>а) Ориентация на получение максимальной прибыли любой ценой.</p> <p>б) Ориентация на удовлетворение потребностей и ожиданий клиентов.</p> <p>в) Игнорирование потребностей клиентов.</p> <p>г) Ориентация на конкурентов.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>16. Какие методы используются для оценки удовлетворенности клиентов?</p> <p>а) Только подсчет количества жалоб.</p> <p>б) Опросы, анкеты, анализ отзывов, метод "тайного покупателя".</p> <p>в) Только наблюдение за клиентами.</p> <p>г) Только проведение экспериментов.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>17. Что такое "метод тайного покупателя"?</p> <p>а) Метод контроля качества продукции.</p> <p>б) Метод оценки качества обслуживания путем привлечения специально обученных людей, которые оценивают сервис, представляясь обычными клиентами.</p> <p>в) Метод проведения маркетинговых исследований.</p> <p>г) Метод анализа финансовых показателей.</p> <p>Ответ: б)</p>		
---	--	--

3.2.2. Задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся

Содержание вопроса	Компетенции	Уровень освоения
<p>18. Что такое "жалоба клиента"?</p> <p>а) Способ привлечения внимания.</p> <p>б) Выражение неудовлетворенности клиента</p>	УК-2.1; УК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2	Базовый 1-3 минуты

- качеством товара или услуги.
- в) Способ получения скидки.
 - г) Проявление невоспитанности.

Ответ: б)

19. Как следует реагировать на жалобы клиентов?

- а) Игнорировать жалобы.
- б) Внимательно выслушать, извиниться, предложить решение проблемы.
- в) Спорить с клиентом.
- г) Перекладывать ответственность на других.

Ответ: б)

20. Что такое "сервисный стандарт"?

- а) Минимально допустимый уровень сервиса.
- б) Документ, устанавливающий требования к качеству обслуживания клиентов на всех этапах взаимодействия.
- в) Максимально допустимая стоимость услуги.
- г) Перечень предоставляемых услуг.

Ответ: б)

21. Какие элементы могут быть включены в сервисный стандарт?

- а) Только внешний вид персонала.
- б) Стандарты внешнего вида, стандарты приветствия, стандарты общения по телефону и электронной почте, стандарты решения проблем.
- в) Только график работы.
- г) Только размер заработной платы.

Ответ: б)

22. Что такое "бренд-сервис"?

- а) Услуги, предоставляемые неизвестными компаниями.
- б) Сервисная деятельность, осуществляемая в соответствии с ценностями и атрибутами бренда, направленная на создание уникального клиентского опыта и укрепление лояльности.
- в) Услуги, предоставляемые бесплатно.
- г) Услуги, предоставляемые только VIP-клиентам.

Ответ: б)

23. Какую роль играют информационные технологии в сервисной деятельности?

- а) Не играют никакой роли.
- б) Повышение эффективности, автоматизация процессов, улучшение качества обслуживания, персонализация услуг.
- в) Усложнение работы персонала.

<p>г) Увеличение затрат на обслуживание.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>24. Какие современные информационные технологии используются в сервисной деятельности?</p> <p>а) Только телефон и факс. б) CRM-системы, чат-боты, мобильные приложения, системы автоматизации обслуживания. в) Только бумажные анкеты. г) Только почтовые отправления.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>25. Что такое CRM-система?</p> <p>а) Система управления транспортом. б) Система управления взаимоотношениями с клиентами. в) Система управления складскими запасами. г) Система управления персоналом.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>26. Что такое чат-бот?</p> <p>а) Сотрудник компании, отвечающий на вопросы клиентов. б) Компьютерная программа, имитирующая разговор с человеком и используемая для автоматического ответа на вопросы клиентов. в) Телефонный оператор. г) Почтовый робот.</p> <p>Ответ: б)</p>		
<p>27. Что такое "сервисный дизайн"?</p> <p>а) Дизайн офисных помещений. б) Процесс проектирования сервисных систем и услуг, ориентированный на создание положительного клиентского опыта. в) Разработка рекламных материалов. г) Разработка упаковки для товаров.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>28. Какие принципы сервисного дизайна важны?</p> <p>а) Только низкая стоимость разработки. б) Ориентация на клиента, целостность, простота, удобство, эффективность. в) Только скорость разработки. г) Только оригинальность дизайна.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>29. Что такое "путь клиента" (customer journey)?</p> <p>а) Список магазинов, которые посещает клиент.</p>	<p>УК-2.1; УК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2</p>	<p>Повышенный 3-5 минут</p>

<p>б) Последовательность этапов взаимодействия клиента с сервисной организацией, начиная от возникновения потребности и заканчивая повторным обращением.</p> <p>в) Список документов, необходимых для получения услуги.</p> <p>г) Список сотрудников, обслуживающих клиента.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>30. Для чего необходимо изучать "путь клиента"?</p> <p>а) Чтобы усложнить процесс обслуживания.</p> <p>б) Чтобы выявить проблемные зоны, оптимизировать процесс обслуживания и улучшить клиентский опыт.</p> <p>в) Чтобы увеличить стоимость услуг.</p> <p>г) Чтобы сократить количество клиентов.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>31. Что такое "сервисный маркетинг"?</p> <p>а) Маркетинг товаров.</p> <p>б) Маркетинг услуг, учитывающий их специфические характеристики (нематериальность, несохраняемость, изменчивость, неотделимость).</p> <p>в) Маркетинг финансовых услуг.</p> <p>г) Маркетинг образовательных услуг.</p> <p>Ответ: б)</p>		
<p>32. Какие элементы включает комплекс сервисного маркетинга (7Р)?</p> <p>а) Только продукт, цена, место, продвижение.</p> <p>б) Продукт, цена, место, продвижение, люди, процесс, физическое окружение.</p> <p>в) Только продукт, цена, качество, персонал.</p> <p>г) Только цена, место, скорость, удобство.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>33. Что означает элемент "люди" в комплексе сервисного маркетинга?</p> <p>а) Только количество сотрудников.</p> <p>б) Персонал сервисной организации, его квалификация, мотивация и взаимодействие с клиентами.</p> <p>в) Только внешний вид персонала.</p> <p>г) Только образование персонала.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>34. Что означает элемент "процесс" в комплексе сервисного маркетинга?</p> <p>а) Только скорость обслуживания.</p> <p>б) Последовательность этапов оказания услуги и организация взаимодействия с клиентами.</p> <p>в) Только стоимость услуги.</p>	<p>УК-2.1; УК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2</p>	<p>Высокий 5-10 минут</p>

г) Только время работы.

Ответ: б)

35. Что означает элемент "физическое окружение" в комплексе сервисного маркетинга?

- а) Только расположение офиса.
- б) Внешний вид офиса, оборудование, атмосфера, создающая определенное впечатление у клиентов.
- в) Только мебель в офисе.
- г) Только наличие парковки.

Ответ: б)

36. Что такое "кризисный менеджмент" в сервисной деятельности?

- а) Управление финансами в условиях кризиса.
- б) Управление ситуациями, угрожающими репутации сервисной организации и ее отношениям с клиентами.
- в) Сокращение штата сотрудников.
- г) Увеличение цен на услуги.

Ответ: б)

37. Какие действия необходимо предпринять в случае возникновения кризисной ситуации?

- а) Игнорировать проблему.
- б) Оперативно реагировать, информировать клиентов и общественность, предлагать решения проблемы.
- в) Скрывать информацию.
- г) Перекалывать ответственность на других.

Ответ: б)

38. Что такое "инновации" в сервисной деятельности?

- а) Только внедрение новых технологий.
- б) Внедрение новых продуктов, процессов, методов обслуживания, направленных на улучшение клиентского опыта и повышение эффективности деятельности.
- в) Только увеличение затрат на обслуживание.
- г) Только сокращение персонала.

Ответ: б)

39. Какие типы инноваций могут быть внедрены в сервисной деятельности?

- а) Только технологические инновации.
- б) Продуктовые инновации, процессные инновации, маркетинговые инновации, организационные инновации.
- в) Только финансовые инновации.

<p>г) Только кадровые инновации.</p> <p>Ответ: б)</p> <p>40. Какова роль сервисологии в развитии современного бизнеса?</p> <p>а) Не играет никакой роли.</p> <p>б) Обеспечивает научную базу для повышения конкурентоспособности сервисных организаций, улучшения качества обслуживания и удовлетворенности клиентов.</p> <p>в) Только увеличивает затраты на исследования.</p> <p>г) Только усложняет процессы управления.</p> <p>Ответ: б)</p>		
---	--	--

3.3. Вопросы к экзамену (промежуточная аттестация), формирование компетенций

1. Сущность и содержание понятия «менеджмент».
2. Функции менеджмента. Особенности функций в сфере сервиса и туризма.
3. Понятие и классификация методов менеджмента.
4. Опыт внутрифирменного управления в США и Западной Европе.
5. Особенности японского менеджмента.
6. Теоретические основы сервисной деятельности: понятие сервиса, основные подходы к пониманию его сущности.
7. Понятие, виды и формы туризма.
8. Рыночная модель социально-экономической системы туризма.
9. Взаимодействие с потребителями услуг.
10. Система мотивации труда туристического предприятия.
11. Особенности туризма как объекта управления.
12. Организация управления туристским комплексом за рубежом.
13. Организация управления туристским комплексом в России.
14. Понятие цели и задач туристского предприятия.
15. Система целей и задач организации.
16. Понятие структуры управления, ее основные элементы. Факторы, влияющие на конкретную структуру управления.
17. Иерархические организационные структуры управления.
18. Органические организационные структуры управления.
19. Особенности организационных структур в индустрии сервиса и туризма.
20. Формальная и неформальная организации.
21. Понятие, значение и классификация коммуникаций на предприятиях сервиса и туризма.
22. Содержание, виды и принципы планирования на предприятиях сервиса и

туризма.

23. Процесс планирования и виды планов на предприятиях сферы сервиса и туризма.
24. Методы разработки планов на предприятиях сферы сервиса и туризма.
25. Способы и виды планирования на предприятиях сферы сервиса и туризма.
26. Стратегическое планирование на предприятиях сервиса и туризма.
27. Понятие управленческого решения и его особенности. Подходы к принятию

решения.

28. Классификация управленческих решений в сфере сервиса и туризма.
29. Процесс и методы принятия решений в сфере сервиса и туризма.
30. Внешняя среда туристского бизнеса.
31. Внутренняя среда туристского бизнеса.
32. Содержание работы руководителя. Понятие стиля руководства, факторы его

формирования и развития.

33. Смысл понятия «мотивация». Потребность, вознаграждение и их виды.
34. Понятие, функции и концепция управления персоналом. Функции кадровой службы.

35. Набор и подбор персонала на предприятиях сервиса и туризма.
36. Оценка и прием на работу сотрудников на предприятиях сервиса и туризма.
37. Специфика предприятий сервиса и туризма и расстановка персонала в зависимости от особенностей предприятий.

38. Понятие адаптации работника. Особенности адаптации в сфере сервиса и туризма.
39. Значение, формы и технология общения.
40. Профессиональное развитие персонала в сфере сервиса и туризма.

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

№ п/п	Форма контроля/ коды оцениваемых компетенций	Процедура оценивания	Шкала и критерии оценки, балл
1	Тестирование УК-2.1; УК-2.2; ПК-3.1; ПК-3.2	Полнота знаний теоретического контролируемого материала. Количество правильных ответов	«отлично» - процент правильных ответов = > 90%; «хорошо» - процент правильных ответов = > 70%; «удовлетворительно» - процент правильных ответов = > 50%; «неудовлетворительно» - процент правильных ответов < 50%.

С целью определения уровня овладения компетенциями, закрепленными за дисциплиной, в заданные преподавателем сроки проводится текущий и промежуточный контроль знаний, умений и навыков каждого обучающегося. Все виды текущего контроля осуществляются на практических занятиях. Исключение составляет устный опрос, который может проводиться в начале или конце лекции в течение 15-20 мин. с целью закрепления знаний терминологии по дисциплине. При оценке компетенций принимается во внимание формирование

профессионального мировоззрения, определенного уровня включённости в занятия, рефлексивные навыки, владение изучаемым материалом.

Процедура оценивания компетенций обучающихся основана на следующих стандартах:

1. Периодичность проведения оценки.
2. Многоступенчатость: оценка (как преподавателем, так и обучающимися группы) и самооценка обучающегося, обсуждение результатов и комплекс мер по устранению недостатков.
3. Единство используемой технологии для всех обучающихся, выполнение условий сопоставимости результатов оценивания.
4. Соблюдение последовательности проведения оценки.

Текущая аттестация обучающихся. Текущая аттестация обучающихся по дисциплине проводится в соответствии с локальными нормативными актами Московского университета им А.С. Грибоедова и является обязательной.

Текущая аттестация проводится в форме опроса и контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения обучающихся и осуществляется преподавателем дисциплины.

Объектами оценивания выступают:

- 1) учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- 2) степень усвоения теоретических знаний в качестве «ключей анализа»;
- 3) уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- 4) результаты самостоятельной работы (изучение книг из списка основной и дополнительной литературы).

Активность обучающегося на занятиях оценивается на основе выполненных обучающимся работ и заданий, предусмотренных данной рабочей программой дисциплины.

Кроме того, оценивание обучающегося проводится на текущем контроле по дисциплине. Оценивание обучающегося на контрольной неделе проводится преподавателем независимо от наличия или отсутствия обучающегося (по уважительной или неуважительной причине) на занятии. Оценка носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период.

Оценивание обучающегося носит комплексный характер и учитывает достижения обучающегося по основным компонентам учебного процесса за текущий период с выставлением оценок в ведомости.

Промежуточная аттестация обучающихся. Промежуточная аттестация проводится в соответствии с локальными нормативными актами Московского университета им А.С. Грибоедова и является обязательной.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с учебным планом в виде экзамена в период зачётно-экзаменационной сессии в соответствии с графиком проведения.

Обучающиеся допускаются к экзамену в случае выполнения ими учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины.

Оценка знаний обучающегося на зачёте определяется его учебными достижениями и результатами текущего контроля знаний и выполнением им заданий.

Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой дисциплины.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид деятельности	Методические указания по организации деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные

	мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом. Прослушивание аудио- и видеозаписей по заданной теме, решение расчетно-графических заданий, решение задач по алгоритму и др.
Индивидуальные задания	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующихся для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
Самостоятельная работа	Самостоятельная работа проводится с целью: систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся; углубления и расширения теоретических знаний студентов; формирования умений использовать нормативную, правовую, справочную документацию, учебную и специальную литературу; развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности, организованности; формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, совершенствованию и самоорганизации; формирования профессиональных компетенций; развитию исследовательских умений обучающихся. Формы и виды самостоятельной работы: чтение основной и дополнительной литературы – самостоятельное изучение материала по рекомендуемым литературным источникам; работа с библиотечным каталогом, самостоятельный подбор необходимой литературы; работа со словарем, справочником; поиск необходимой информации в сети Интернет; конспектирование источников; реферирование источников; составление аннотаций к прочитанным литературным источникам; составление рецензий и отзывов на прочитанный материал; составление обзора публикаций по теме; составление и разработка терминологического словаря; составление хронологической таблицы; составление библиографии (библиографической картотеки); подготовка к различным формам текущей и промежуточной аттестации (к тестированию, зачету, экзамену); выполнение домашних контрольных работ; самостоятельное выполнение практических заданий репродуктивного типа (ответы на вопросы, тесты; выполнение творческих заданий). Технология организации самостоятельной работы обучающихся включает использование информационных и материально-технических ресурсов образовательного учреждения: библиотеку с читальным залом, укомплектованную в соответствии с существующими нормами; учебно-методическую базу учебных кабинетов, лабораторий и зала кодификации; компьютерные классы с возможностью работы в сети Интернет; аудитории (классы) для консультационной деятельности; учебную и учебно-методическую литературу, разработанную с учетом увеличения доли самостоятельной работы студентов, и иные методические материалы. Перед выполнением обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультирование по выполнению задания, который включает цель задания, его содержания, сроки выполнения, ориентировочный объем работы, основные требования к результатам работы, критерии оценки. Во время выполнения

	<p>обучающимися внеаудиторной самостоятельной работы и при необходимости преподаватель может проводить индивидуальные и групповые консультации. Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами обучающихся в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся. Контроль самостоятельной работы предусматривает:</p> <ul style="list-style-type: none"> • соотнесение содержания контроля с целями обучения; объективность контроля; • валидность контроля (соответствие предъявляемых заданий тому, что предполагается проверить); • дифференциацию контрольно-измерительных материалов. <p>Формы контроля самостоятельной работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • просмотр и проверка выполнения самостоятельной работы преподавателем; • организация самопроверки, • взаимопроверки выполненного задания в группе; обсуждение результатов выполненной работы на занятии; • проведение письменного опроса; • проведение устного опроса; • организация и проведение индивидуального собеседования; организация и проведение собеседования с группой; • защита отчетов о проделанной работе.
Опрос	<p>Опрос - это средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выявление объема знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Проблематика, выносимая на опрос определена в заданиях для самостоятельной работы обучающегося, а также может определяться преподавателем, ведущим семинарские занятия. Во время проведения опроса обучающийся должен уметь обсудить с преподавателем соответствующую проблематику на уровне диалога.</p>
Коллоквиум	<p>Коллоквиум (от латинского colloquium – разговор, беседа) – одна из форм учебных занятий, беседа преподавателя с учащимися на определенную тему из учебной программы. Цель проведения коллоквиума состоит в выяснении уровня знаний, полученных учащимися в результате прослушивания лекций, посещения семинаров, а также в результате самостоятельного изучения материала. В рамках поставленной цели решаются следующие задачи:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выяснение качества и степени понимания учащимися лекционного материала; • развитие и закрепление навыков выражения учащимися своих мыслей; • расширение вариантов самостоятельной целенаправленной подготовки учащихся; • развитие навыков обобщения различных литературных источников; • предоставление возможности учащимся сопоставлять разные точки зрения по рассматриваемому вопросу. <p>В результате проведения коллоквиума преподаватель должен иметь представление:</p> <ul style="list-style-type: none"> • качества лекционного материала; • сильных и слабых сторонах своей методики чтения лекций; • сильных и слабых сторонах своей методики проведения семинарских занятий; • об уровне самостоятельной работы учащихся; • об умении обучающихся вести дискуссию и доказывать свою точку

	<p>зрения;</p> <ul style="list-style-type: none"> • степени эрудированности учащихся; • степени индивидуального освоения материала конкретными обучающимися. <p>В результате проведения коллоквиума обучающийся должен иметь представление:</p> <ul style="list-style-type: none"> • об уровне своих знаний по рассматриваемым вопросам в соответствии с требованиями преподавателя и относительно других студентов группы; • недостатках самостоятельной проработки материала; • своем умении излагать материал; • своем умении вести дискуссию и доказывать свою точку зрения. <p>В зависимости от степени подготовки группы можно использовать разные подходы к проведению коллоквиума. В случае, если большинство группы с трудом воспринимает содержание лекций и на практических занятиях демонстрирует недостаточную способность активно оперировать со смысловыми единицами и терминологией курса, то коллоквиум можно разделить на две части. Сначала преподаватель излагает базовые понятия, содержащиеся в программе. Это должно занять не более четверти занятия. Остальные три четверти необходимо посвятить дискуссии, в ходе которой обучающиеся должны убедиться и, главное, убедить друг друга в обоснованности и доказательности полученного видения вопроса и его соответствия реальной практике. Если же преподаватель имеет дело с более подготовленной, самостоятельно думающей и активно усваивающей смысловые единицы и терминологию курса аудиторией, то коллоквиум необходимо провести так, чтобы сами обучающиеся сформулировали изложенные в программе понятия, высказали несовпадающие точки зрения и привели практические примеры. За преподавателем остается роль модератора (ведущего дискуссии), который в конце «лишь» суммирует совместно полученные результаты.</p>
Тестирование	<p>Контроль в виде тестов может использоваться после изучения каждой темы курса. Итоговое тестирование можно проводить в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> • компьютерного тестирования, т.е. компьютер произвольно выбирает вопросы из базы данных по степени сложности; • письменных ответов, т.е. преподаватель задает вопрос и дает несколько вариантов ответа, а обучающийся на отдельном листе записывает номера вопросов и номера соответствующих ответов. <p>Для достижения большей достоверности результатов тестирования следует строить текст так, чтобы у обучающихся было не более 40 – 50 секунд для ответа на один вопрос. Итоговый тест должен включать не менее 60 вопросов по всему курсу. Значит, итоговое тестирование займет целое занятие.</p>
Подготовка к экзамену	<p>При подготовке к экзамену необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Основное в подготовке к сдаче экзамена по дисциплине - это повторение всего материала дисциплины, по которому необходимо сдавать экзамен. При подготовке обучающийся весь объем работы должен распределять равномерно по дням, отведенным для подготовки, контролировать каждый день выполнение намеченной работы. Подготовка включает в себя три этапа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • самостоятельная работа в течение семестра; • непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачёту и экзамену по темам курса; • подготовка к ответу на задания, содержащиеся в билетах (тестах) экзамена. <p>Для успешной сдачи экзамена по обучающиеся должны принимать во внимание, что:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • все основные вопросы, указанные в рабочей программе, нужно знать, понимать их смысл и уметь его разъяснить; • указанные в рабочей программе формируемые профессиональные компетенции в результате освоения дисциплины должны быть продемонстрированы студентом; • семинарские занятия способствуют получению более высокого уровня знаний и, как следствие, более высокой оценке на экзамене; <p>готовиться к экзамену необходимо начинать с первой лекции и первого семинара.</p>
--	--



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»
(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)
ФАКУЛЬТЕТ ЛИНГВИСТИКИ**

УТВЕРЖДАЮ

декан факультета

_____/Парамонова Д.В.

«25» сентября 2025 г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине:

«Сервисология»

по направлению подготовки:

43.03.02 Туризм

(уровень бакалавриата)

профилю:

«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Форма обучения: очная

Москва

2025

ОТВЕТЫ К ТЕСТУ:

1. **В)**
2. **б)**
3. **б)**
4. **б)**
5. **б)**
6. **б)**
7. **б)**
8. **б)**
9. **б)**
10. **б)**
11. **б)**
12. **б)**
13. **б)**
14. **б)**
15. **б)**
16. **б)**
17. **б)**
18. **б)**
19. **б)**
20. **б)**
21. **б)**
22. **б)**
23. **б)**
24. **б)**
25. **б)**
26. **б)**
27. **б)**
28. **б)**
29. **б)**
30. **б)**
31. **б)**
32. **б)**
33. **б)**
34. **б)**
35. **б)**
36. **б)**
37. **б)**
38. **б)**
39. **б)**
40. **б)**