

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Гриб Владислав Валерьевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 02.07.2026 08:28:28

Уникальный программный ключ:

637517d24e103c3db032acf37e06498a15112551b09c39c1fc17617885447



**Образовательное учреждение высшего образования
ФАКУЛЬТЕТ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
(МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ)**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Международного
дипломатического колледжа

Н.И. Платонова
«16» февраля 2026г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной дисциплине

СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Специальность

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника:

Специалист по туризму и гостеприимству

на базе основного общего образования

Форма обучения: очная

Москва

Фонд оценочных средств для дисциплины «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве». Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство/– М.: Международный дипломатический колледж.

Фонд оценочных средств является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины.

Организация-разработчик:

Образовательное частное учреждение
высшего образования «Московский
университет имени А. С. Грибоедова»

Директор Международного
дипломатического колледжа _____

/Н.И. Платонова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Рейтинг-контроль №1

Пример тестового задания

1. Дисциплина образованная на стыке экономики, маркетинга, социологии и психологии, называется:
А) Сервисология
Б) Сервисоведение
В) Сервис
2. Сервис - это _____
3. В сервисологии выделяют два вида услуг, какие именно?
А) Объективные и субъективные
Б) Реальные и идеальные
В) Класные и посредственные
4. Услуги по развитию туризма относятся к _____ сервису
А) Производственному
Б) Интеллектуальному
В) Социально-культурному
5. Обеспечение необходимых условий и удовлетворение потребностей населения и общества в услугах - это _____ сервисной деятельности.
А) Сущность
Б) Цель
В) Определение
6. Потребность - это _____
7. Потребности человека имеют _____ и _____ характер
А) Личный и общественный
Б) Полезный и вредный
В) Индивидуальный и совокупный
8. Потребности в пище и воде относятся к _____ потребностям
А) Информационным
Б) Социальным
В) Физиологическим
9. С точки зрения организации предпринимательской среды в сфере сервисного обслуживания выделяются следующие классификационные признаки: - по источнику удовлетворения; - по частоте возникновения; - _____; - потребности с точки зрения процесса производства и организации СД
А) по степени сезонности
Б) по уровню подготовки
В) по назначению

10. Сколько уровней в самой известной пирамиде потребностей

- А) 1
- Б) 3
- В) 5

Ключи к тесту

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	А	6	состояние живого существа, выражающее его зависимость от конкретных условий его существования, порождающее активность по отношению к этим условиям
2	вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей людей посредством оказания индивидуальных персонифицированных услуг	7	А
3	Б	8	В
4	В	9	А
5	Б	10	В

Критерии оценки тестирования студентов

Оценка выполнения тестов	Критерий оценки
1 балл за правильный ответ на 1 вопрос	правильно выбранный вариант ответа (в случае закрытого теста); правильно вписанный ответ (в случае открытого теста).

Рейтинг-контроль №2

Пример тестового задания

1. Назовите определение: непроизводственная сфера, в которой (в рамках производственных отношений) создаются и распространяются услуги, а также организуется процесс обслуживания потребителей с целью удовлетворения спроса - это
 - А) Сфера услуг
 - Б) Рынок услуг
 - В) Сервис
2. К особенностям функционирования рынка предоставления услуг относятся следующие характеристики: А) Высокая динамичность процессов
 - Б) Локальный характер рынка
 - В) Поиск и генерация идей
 - Г) Дифференциация услуги
3. Способность потребителя легко перестраиваться с одной услуги на другую характеризует:
 - А) Высокую чувствительность к изменениям рыночной конъюнктуры
 - Б) Сегментацию рынка
 - В) Неопределенность результата
4. Определите к какой характеристике относится данная ситуация: менеджер турфирмы встречает клиента в контактной зоне офиса, приветствует, предлагает чай/кофе, начинает выявлять цель посещения офиса А) Высокая скорость оборота капитала
 - Б) Специфика процесса оказания услуги
 - В) Специфика организации производства услуг
5. Какая форма обслуживания описана: исключает непосредственное взаимодействие потребителя и производителя: А) Выездное обслуживание
 - Б) Массовое обслуживание
 - В) Бесконтактное обслуживание
6. Какая стадия процесса разработки услуги пропущена: поиск и формирование идей, _____, организация масштабного производства
 - А) Выявление потребностей
 - Б) Проектирование и разработка концепции услуги
 - В) Реализация услуги
7. Что не входит в процесс поиска идей
 - А) Определение потребности в услугах и сервисной деятельности
 - Б) Разработка концептуального замысла товара и услуги
 - В) Доведение реальной услуги до потребителя
8. Верно ли утверждение: в процессе разработки концепции услуги осуществляется проектирование и производство “опытного образца”, а также проведение лабораторных и рыночных работ
 - А) Да
 - Б) Нет

9. На какие вопросы нужно ответить при выводе новой услуги на рынок
 А) Где
 Б) Зачем
 В) Как
 Г) Когда
 Д) Почему
10. Приведите пример новой дополнительной услуги, которую можно внедрить в работу туристического агентства, специализирующегося на продаже туров на море?

Ключи к тесту

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	Б	6	Б
2	А Б Г	7	В
3	А	8	А
4	Б	9	А В Г
5	В	10	Расширить направления для отдыха, добавить услуги по заказу отдельных услуг (бронь отеля, трансфер, страховка, визовая поддержка, экскурсионка) и тд.

1. Критерии оценки тестирования студентов

Оценка выполнения тестов	Критерий оценки
1 балл за правильный ответ на 1 вопрос	правильно выбранный вариант ответа (в случае закрытого теста); правильно вписанный ответ (в случае открытого теста).

Рейтинг-контроль №3

Примерный перечень вопросов к рейтинг-контролю

1. Туристские услуги.
2. Классификация туристских услуг.
3. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов
4. Охарактеризовать туристскую услугу на выбор (услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания и т.д.)

Общее распределение баллов текущего контроля по видам учебных работ для студентов
(в соответствии с Положением)

п/ п	Наименование занятий	Итоговая аттестация (экзамен)
		1 семестр
1	Посещение занятий студентом	10
2	Рейтинг-контроль 1	10
3	Рейтинг-контроль 2	10
4	Рейтинг-контроль 3	20
5	Дополнительные баллы («бонусы»)	10
6	Экзамен	40

Вопросы к экзамену

1. Сервисология как наука: объект, предмет, цели;
2. Сервисология и ее связь с другими науками о человеке и обществе;
3. Определение и цель сервиса;
4. Классификация видов сервиса;
5. Потребности человека: определение и классификация;
6. Потребности человека: исторический экскурс;
7. Этапы зарождения сервисной деятельности;
8. Особенности развития сервиса в России;
9. Принципы и методы исследования потребителя;
10. Процесс принятия решения потребителем: определение, этапы;
11. Культура потребления;
12. Сфера услуг: основные формы, определяющие содержание сервисной деятельности;
13. Особенности функционирования рынка услуг;
14. Специфика формализации услуг;
15. Формы обслуживания потребителей: определение и виды;
16. Принципы и формы организации сервиса;
17. Процесс разработки услуги;
18. Нормативно-правовое поле безопасности услуг: ФЗ, правила, система ГОСТов;
19. Стандарты сервиса и контактная зона;
20. Социально-культурные услуги;
21. Туристические услуги;
22. Конфликтные ситуации при обслуживании потребителей, методы решений;

Тестовые задания

1. В сервисологии выделяют два вида услуг, какие именно?

- А) Объективные и субъективные
- Б) Реальные и идеальные
- В) Классные и посредственные

2. Услуги по развитию туризма относятся к _____ сервису

- А) Производственному
- Б) Интеллектуальному
- В) Социально-культурному

3. Сервис - это _____

4. Потребность - это _____

5. Назовите определение: непроеизводственная сфера, в которой (в рамках производственных отношений) создаются и распространяются услуги, а также организуется процесс обслуживания потребителей с целью удовлетворения спроса - это _____

6. На какие вопросы нужно ответить при выводе новой услуги на рынок?

7. Верно ли утверждение: в процессе разработки концепции услуги осуществляется проектирование и производство “опытного образца”, а также проведение лабораторных и рыночных работ

- А) Да
- Б) Нет

8. Тожественны ли понятия “туристский продукт” и “туристская услуга”

- А) Да
- Б) Нет

КЛЮЧИ К ТЕСТУ

№ вопроса	Ответ	№ вопроса	Ответ
1	Б	5	рынок услуг
2	В	6	когда, где, как
3	вид деятельности, направленный на	7	А

	удовлетворение потребностей людей посредством оказания индивидуальных персонифицированных услуг		
4	состояние живого существа, выражающее его зависимость от конкретных условий его существования, порождающее активность по отношению к этим условиям	8	Б