

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Краюшкина Марина Викторовна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 25.04.2025 15:25:39  
Уникальный программный ключ:  
5e608be07b9761c0a5e2f0e4ccddb2e4db1e603

**Автономная некоммерческая организация профессионального образования  
«Университетский колледж»  
(АНО ПО «Университетский колледж»)**

СОГЛАСОВАНО:

ООО «Отель Эксперт - РУС»

Директор



Т.Г. Немоляева

М.П.

УТВЕРЖДЕНО

Директор АНО ПО

«Университетский колледж»

Краюшкина М.В.

«21» марта 2025



## **КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

### **ОП. 01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

программы подготовки специалистов среднего звена по  
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Москва 2025

Фонд оценочных средств по дисциплине ОП. 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве разработан Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки России от 12.12.2022 № 1100, зарегистрированного в Минюсте России 24.01.2023 № 72111

Организация-разработчик:

Автономная некоммерческая организация профессионального образования «Университетский колледж» (АНО ПО «Университетский колледж»)

## Содержание

	стр
1. Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств.....	4
1.1. Область применения контрольно-оценочных средств.....	4
1.2. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины.....	6
1.2.1. Формы промежуточной аттестации по учебной дисциплине.....	6
1.2.2. Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения учебной дисциплины .....	6
1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.	7
2. Задания для контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины ....	8
2.1. Задания для текущего контроля .....	.8
2.2. Задания для промежуточной аттестации.....	.8
3. Рекомендуемая литература и иные источники.....	.15

# 1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1. Область применения контрольно-оценочных средств

Комплект контрольно-оценочных средств предназначен для проверки и оценки результатов освоения учебной дисциплины *ОП. 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве программы подготовки специалистов среднего звена (далее ППССЗ) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.*

Контрольно-оценочные средства (КОС) представляют собой комплект материалов для проведения промежуточной аттестации и текущего контроля

КОС предназначены для проверки усвоенных знаний и усвоенных умений по дисциплине в целях овладения предусмотренных стандартом общих и профессиональных компетенций, а также для оценки достижения обучающимися личностных результатов

**Комплект контрольно-оценочных средств позволяет оценивать:**

1. Формирование элементов профессиональных компетенций (ПК) и элементов общих компетенций (ОК):

***Профессиональные компетенции:***

ПК 1.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 1.2 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 1.3 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг

ПК 1.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

***Общие компетенции:***

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 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами

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

ОК 9 пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

2. Освоение умений и усвоение знаний

Таблица 1

Освоенные умения, усвоенные знания	Показатели оценки результата	Форма контроля и оценивания
<i>умения</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать нестандартные решения</li> <li>- планировать стратегию личностного развития</li> <li>- брать на себя ответственность за жизнь и здоровье людей</li> <li>- проводить поиск в различных поисковых системах</li> <li>- использовать различные виды учебных изданий</li> <li>- описывать методы мониторинга рынка услуг</li> <li>- воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- использование характеристик классификаций услуг и сервиса</li> <li>- применение правил обслуживания потребителей услуг</li> <li>- анализ мониторинга рынка услуг</li> <li>- определение качества сервисных слуг</li> <li>- формирование и продвижение новых услуг в сфере туризма и гостеприимства</li> </ul>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование;</li> <li>- устный опрос;</li> <li>- деловые игры;</li> <li>- оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций;</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> </ul> <p>Промежуточный контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контрольные задания</li> <li>- тесты</li> </ul>
<i>знания</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- знать основные требования к стандартизации услуг туристской и экскурсионной деятельности</li> <li>- знать предложения и регистрироваться на курсы повышения квалификации</li> <li>- выстраивать позитивные коммуникативные связи в коллективе</li> <li>- знание классификаций услуг и сервиса;</li> <li>- знание правил обслуживания потребителей услуг</li> <li>- знание методов мониторинга рынка услуг;</li> <li>- знание методов мониторинга рынка правил обслуживания потребителей услуг</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- типы услуг</li> <li>- классификация услуг по принципам</li> <li>- маркетинговая среда предприятия сервиса</li> <li>- сегментирование рынка услуг</li> <li>- виды сервисной деятельности</li> <li>- тенденции и принципы современного сервиса</li> <li>- формы и методы обслуживания потребителей</li> <li>- виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.</li> </ul>	<p>Текущий контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тестирование;</li> <li>- устный опрос;</li> <li>- деловые игры;</li> <li>- оценка подготовленных обучающимися сообщений, докладов, мультимедийных презентаций;</li> <li>- решение ситуационных задач.</li> </ul> <p>Промежуточный контроль:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контрольные задания</li> <li>- тесты</li> </ul>

### 3. Формирование личностных результатов реализации программы воспитания по специальности:

ЛР1) Осознающий себя гражданином и защитником великой страны

ЛР2) Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций

ЛР3) Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих

ЛР4) Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа»

ЛР5) Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти

на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России

ЛР6) Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях

ЛР9) Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях

ЛР12) Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания

ЛР13) Выполняющий профессиональные навыки в сфере сервиса туризма и гостиничного дела

## 1.2. Система контроля и оценки освоения программы учебной дисциплины

### 1.2.1. Форма промежуточной аттестации по УД

Таблица 2

Учебная дисциплина	Формы промежуточной аттестации
1	2
ОП. 01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве	дифференцированный зачет

### 1.2.2. Организация текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения программы учебной дисциплины

В период обучения по образовательной программе СПО осуществляется текущий контроль успеваемости студентов, промежуточная и итоговая аттестация по учебным дисциплинам и профессиональным модулям.

Текущий контроль осуществляется в пределах учебного времени, отведенного на учебную дисциплину, оценивается по пятибалльной шкале. Текущий контроль проводится с целью объективной оценки качества освоения программы дисциплины, а также стимулирования учебной деятельности студентов, подготовки к промежуточной аттестации и обеспечения максимальной эффективности учебного процесса. Для оценки качества подготовки используются различные формы и методы контроля. Текущий контроль учебной дисциплины осуществляется в форме устного опроса; защиты практических заданий, реферата, творческих работ; выполнения контрольных и тестовых заданий; решения ситуационных задач и других форм контроля, предусмотренных программой учебной дисциплины.

Промежуточная аттестация проводится в форме, предусмотренной планом учебного процесса: дифференцированного зачета.

В период сложной санитарно-эпидемиологической обстановки или других ситуациях невозможности очного обучения и проведения аттестации студентов колледж реализует образовательные программы или их части с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий в предусмотренных законодательством формах обучения или при их сочетании, при проведении учебных занятий, практик, текущего контроля успеваемости, промежуточной, итоговой и (или) государственной итоговой аттестации обучающихся.

Формы и процедура текущего контроля и промежуточной аттестации знаний студентов определяются положениями: «О текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся», «О применении электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ», «Об организации образовательного процесса в АНО ПО «Университетский колледж» в связи с профилактическими мерами, связанными с угрозой коронавирусной инфекции»

### *1.2.3. Оценка достижения обучающимися личностных результатов.*

Оценка личностных результатов проводится в рамках контрольных и оценочных процедур, предусмотренных настоящей программой.

Комплекс примерных критериев оценки личностных результатов обучающихся:

- демонстрация интереса к будущей профессии;
- оценка собственного продвижения, личностного развития;
- ответственность за результат учебной деятельности и подготовки к профессиональной деятельности;
- участие в исследовательской и проектной работе;
- соблюдение этических норм общения при взаимодействии с обучающимися, преподавателями и руководителями практики;
- конструктивное взаимодействие в учебном коллективе;
- демонстрация навыков межличностного делового общения, социального имиджа;
- готовность к общению и взаимодействию с людьми самого разного статуса, этнической, религиозной принадлежности и в многообразных обстоятельствах;
- проявление правовой активности и навыков правомерного поведения, уважения к Закону;
- отсутствие фактов проявления идеологии терроризма и экстремизма среди обучающихся;
- отсутствие социальных конфликтов среди обучающихся, основанных на межнациональной, межрелигиозной почве;
- участие в реализации просветительских программ, поисковых, археологических,
- демонстрация умений и навыков разумного природопользования, нетерпимого отношения к действиям, приносящим вред экологии;
- проявление культуры потребления информации, умений и навыков пользования компьютерной техникой, навыков отбора и критического анализа информации, умения ориентироваться в информационном пространстве;
- участие в конкурсах профессионального мастерства и в командных проектах

## 2. ЗАДАНИЯ ДЛЯ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНКИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Задания для текущего контроля

Задания для текущего контроля и задания для промежуточной аттестации оформляются по единой структуре.

#### Структура контрольно-оценочных средств:

##### Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения темы «**Основы теории услуг**»

**Форма:** самостоятельная работа

##### Умения:

- проводить поиск в различных поисковых системах
- использовать различные виды учебных изданий
- применять методики самостоятельной работы с учетом особенностей изучаемой дисциплины

##### Знания:

- историю и теорию в сфере туризма и гостеприимства
- классификацию услуг и сервиса

##### Задание:

Вариант № 1

Подготовить сообщение с мультимедийной презентацией на тему: "История сервиса в разных странах на разных этапах"

##### Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения темы «**Сущность системы сервиса**»

**Форма:** самостоятельная работа

##### Умения:

- описывать методы мониторинга рынка услуг
- воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг

##### Знания:

- классификаций услуг и сервиса
- правила обслуживания потребителей услуг

##### Задание:

Вариант № 2

Ответить письменно на следующие вопросы:

1. Какие разделы включают Правила предоставления гостиничных услуг в РФ
2. Какую информацию исполнитель должен своевременно предоставлять потребителю для правильного выбора услуг?
3. Где такая информация должна размещаться?

### 2.2. Задания для промежуточной аттестации

##### Назначение:

КОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения дисциплины **ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве**

**Форма:** дифференцированный зачет

### **Список вопросов к дифференцированному зачету**

1. Понятие услуги. Свойства услуги
2. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные
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.
4. Рынок услуг и его особенности. Покупательский риск в сфере услуг
5. Маркетинговая среда предприятия сервис
6. Сегментирование рынка услуг
7. 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.
8. Виды сервисной деятельности. Основные виды: технический, технологический, информационно-коммуникативный, транспортный, гуманитарный
9. Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д.
10. Основные подходы к осуществлению сервиса
11. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса
12. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг
13. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису
14. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека
15. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности
16. Формы и методы обслуживания потребителей
17. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д.
18. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны».
19. Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг
20. Культура сервиса.\
21. Правила обслуживания потребителей
22. Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков.
23. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон
24. Процедура оплаты услуги
25. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала.
26. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению)
27. Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов.

Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов

28. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самодеятельный туризм

29. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самодеятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания.

30. Комплекс услуг. Дополнительные услуги

### Тест 1

**1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:**

- а) опрос, профессионализм, качество
- б) услуга, спрос, специалист
- в) деятельность, потребность и услуга

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

- а) исследовательская
- б) потребительская (пользовательская)
- в) ценностно-ориентационная

**3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:**

- а) бронирование номеров
- б) прием и размещение
- в) расчет при выезде

**4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:**

- а) рекламные услуги
- б) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете
- в) психодиагностику

**5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:**

- а) уровень развития экономики и хозяйственная система;
- б) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе
- в) общественные структуры: политические партии

**6. В чем заключается неосвязаемость услуги:**

- а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса
- б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит
- в) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения

**7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:**

- а) спрос
- б) потребность
- в) мотивация

**8. Отличительными особенностями услуг являются:**

- а) неразрывность производства и потребления услуги
- б) несохраняемость услуг
- в) незабываемость услуг

**9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:**

- а) определенный способ предоставления услуг заказчику
- б) предоставление информации клиенту
- в) оказание услуги клиенту

**10. Сервисная деятельность – это:**

- а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;

- б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком)
- в) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара

**11. Услуга обладает следующим качествами:**

- а) способность к хранению и транспортировке
- б) неотделимость от своего источника
- в) неизменностью качества

**12. К некоммерческим услугам относят:**

- а) услуги предприятий туризма и отдыха
- б) услуги организаций общественного питания
- в) услуги благотворительных фондов

**13. Целью сервисной деятельности является:**

- а) удовлетворение человеческих потребностей
- б) исследование рынка услуг;
- в) производство услуг.

**14. Контактной зоной не является:**

- а) зона ремонта бытовой техники
- б) рабочее место парикмахера
- в) рабочее место стоматолога

**15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:**

- а) бесконтактным
- б) формальным
- в) бесплатным

**16. Физические потребности это потребности:**

- а) в общественной деятельности
- б) во сне
- в) в творческой деятельности

**17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:**

- а) бесконтактное обслуживание
- б) фирменное обслуживание
- в) неформальное обслуживание.

**18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:**

- а) поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке. б) осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- в) реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

**19. В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния.**

**Интимное расстояние - общение близких или хорошо знакомых людей**

- а) 0 – 45см;
- б) 45 – 120 см
- в) 120 – 400 см

**20. Франчайзинг это:**

- а) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
- б) компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
- в) компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

**21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:**

- а) социальный статус
- б) выгода
- в) мотив

**22. Характеристика услуг:**

- а) неопределенность качества
- б) могут накапливаться
- в) передача собственности

**23. Характеристика товаров:**

- а) неоднородность
- б) индивидуальность
- в) осязаемость

**24. Разработка новых товаров и услуг: сходства и различия. Основные сходства:**

- а) разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
- б) соответствие техническим условиям и стандартам;
- в) требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия

**Тест 2**

**1. Загрузка гостиницы зависит от:**

- а) сезона
- б) экономической ситуации в стране
- в) политической ситуации в стране
- г) все варианты ответов

**2. К предприятиям специализированного обслуживания туристов относятся:**

- а) гостиницы
- б) министерства
- в) предприятия торговли
- г) представительства

**3. Платные гостиничные услуги:**

- а) Побудка
- б) Заказ билетов в театр
- в) Предоставление комплекта посуды в номер
- г) Услуги прачечной

**4. Что НЕ входит в состав турпродукта?**

- а) страхование
- б) ваучер
- в) перевозка
- г) питание

**5. Что входит в перечень первичных услуг туристского предприятия?**

- а) услуги бизнес-центра
- б) проживание и питание
- в) вспомогательные услуги
- г) услуги питания

**6. Какой из критериев относится к показателям качества?**

- а) наличие стоянок
- б) месторасположения
- в) перевозки
- г) наличие сертификата

**7. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:**

- а) за сутки
- б) за половину суток
- в) по договоренности
- г) почасовая

**8. Корпоративный тариф – это:**

- а) фиксированная цена
- б) цена за стойкой

в) стандартная цена

г) контрактная цена

**9. Гарантированное бронирование:**

а) предварительный заказ мест и номеров в гостинице

б) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату

в) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера

г) поселение «от стойки»

**10. Основные функции службы приема и размещения:**

А) регистрация и размещение гостей

В) поддержка необходимого санитарного состояния номеров

С) контроль технического оборудования

Д) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами

**11. Какая гостиничная служба ведет учет занятости и использования номерного фонда гостиницы?**

а) инженерная служба

б) служба приема и размещения

в) вспомогательная служба

г) административная служба

**12. В административную службу входит:**

а) отдел бронирования

б) поэтажная служба

в) главный инженер

г) отдел кадров

**13. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:**

а) сезона

б) дня недели

в) % занятости номеров

г) погодных условий

**14. От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?**

а) расположения отеля

б) «звездности» отеля

в) квалификации персонала

**15. Завтрак включает: кофе, чай или горячий шоколад, сахар, сливки (молоко), лимон, два вида повидла, джема или мед, выбор хлебобулочных изделий, масло. По воскресеньям дополняется холодным яйцом – это:**

а) расширенный завтрак

б) континентальный завтрак

в) английский завтрак

**16. Гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков. При таком обслуживании гость имеет возможность получить от официанта совет, а официант со своей стороны активно участвует в выборе блюд и напитков. Что это за вид обслуживания?**

а) apart

б) tabled'hote

в) a la carte

**17. Пицца готовится и раскладывается по тарелкам непосредственно на кухне. Официанты разносят и расставляют тарелки гостям. Этот вид пользуется популярностью благодаря простоте и оперативности:**

а) русский

б) немецкий

в) американский

**18. Служба по предоставлению питания в номер:**

а) Room – service

б) ресторанная служба

в) служба приема и размещения (завтрак в номер)

**19. Полный пансион – это:**

а) двухразовое питание

б) только завтрак

в) трехразовое питание

**20. Бесплатной услугой в гостинице является:**

а) бассейн

б) бесплатных услуг нет

в) побудка

**Инструкция к выполнению работы**

На подготовку ответа отводится 1 ч.

Во время подготовки можно пользоваться

- правовыми нормами и локальными актами

- электронными ресурсами

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)

2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>

3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>

4. <http://prohotel.ru/>

**Критерии оценивания для текущего контроля**

Форма контроля	Критерии оценивания	Показатели оценивания
Самостоятельная практическая работа	Полнота, последовательность и логичность ответа	<b>5</b>
		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
		<b>4</b>
		Ответы на поставленные вопросы излагаются логично, последовательно и не требуют дополнительных пояснений. Полно раскрываются причинно-следственные связи между явлениями и событиями. Делаются обоснованные выводы. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер. Соблюдаются нормы литературной речи
		<b>3</b>
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 оценивания для промежуточной аттестации**

Результаты оцениваются следующим образом:

- «отлично» -  $> 85$  % правильных ответов
- «хорошо» - 69-85 % правильных ответов
- «удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов
- «неудовлетворительно» -  $< 50$  % правильных ответов

### 3. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА И ИНЫЕ ИСТОЧНИКИ

#### Основные печатные и электронные источники:

1.Бражников, М. А. Сервисология : учебник для среднего профессионального образования / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 144 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18703-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568991> (дата обращения: 08.04.2025).

2.Предоставление экскурсионных услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 262 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18947-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566584> (дата обращения: 08.04.2025).

#### Дополнительные издания

1.Игнатьева, И. Ф. Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 401 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19833-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/569240> (дата обращения: 08.04.2025).

2.Рамендик, Д. М. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 212 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10855-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565645> (дата обращения: 08.04.2025).