

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»  
Факультет управления и экономико-технологического образования  
Кафедра технологии, туризма и сервиса

*Приложение к программе  
учебной дисциплины*

## **ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

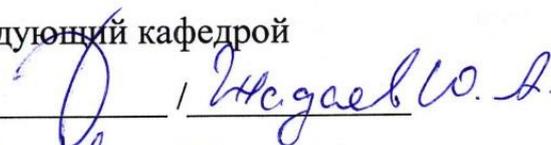
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации студентов  
по дисциплине «**Сервисная деятельность**»

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

*заочная форма обучения*

Заведующий кафедрой

  
«26» августа 2016 г.

Волгоград  
2016

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

### 1.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на овладение следующими компетенциями:

– способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов (ОПК-3).

#### Этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП

Код компетенции	Этап базовой подготовки	Этап расширения и углубления подготовки	Этап профессионально-практической подготовки
ОПК-3	Документационное обеспечение в туризме, Сервисная деятельность, Человек и его потребности	Технологии и организация гостиничных услуг, Технологии и организация услуг питания, Технологии и организация экскурсионных услуг, Технология турагентской и туроператорской деятельности, Транспортное обслуживание в туристской индустрии	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Основы сервиса), Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (Учебно-исследовательская), Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (Сервисная деятельность), Преддипломная практика, Технологическая практика (Производственно-технологическая)

### 1.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

#### Показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения учебной дисциплины

№	Разделы дисциплины	Формируемые	Показатели сформированности
---	--------------------	-------------	-----------------------------

		<b>компетенции</b>	<b>(в терминах «знать», «уметь», «владеть»)</b>
1	Введение в курс. Исторические этапы развития услуг и сервисной деятельности в разных странах мира.	ОПК-3	знать: – социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности;
2	Услуга как специфический продукт	ОПК-3	знать: – сущность услуги как специфического продукта;
3	Сервис и его особенности. Качество и безопасность услуг.	ОПК-3	знать: – критерии и составляющие качества услуг; уметь: – определять типы потребителей, выявлять потребности человека; владеть: – навыками контроля, оценки и прогнозирования ситуаций при осуществлении профессиональной деятельности в сфере услуг и управления процессом оказания услуг; – находить компромисс с потребителем по вопросам качества обслуживания;
4	Контактная зона. Конфликты в сервисе. Взаимоотношения производителя и потребителя. Культура сервиса	ОПК-3	знать: – понятие и основы организации контактной зоны сервисного предприятия; – нормы и правила профессионального поведения и этикета; уметь: – определять типы потребителей, выявлять потребности человека; – выполнять требования этики в профессиональной деятельности; владеть: – управлять конфликтами в процессе оказания услуг;
5	Теория организации обслуживания.	ОПК-3	знать: – категории потребителей и особенности их обслуживания; уметь: – процессом организации обслуживания потребителей услуг; владеть: – навыками консультирования и согласования вида, формы и объема сервисного обслуживания;
6	Сервис и сервисные технологии	ОПК-3	знать: – прогрессивные формы

			обслуживания;
7	Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности	ОПК-3	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– действующее законодательство и требования нормативных документов к сервисному обслуживанию;</li> </ul> <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– пользоваться нормативными документами, регулирующими качество, стандартизацию и сертификацию сервиса;</li> </ul>

### Критерии оценивания компетенций

Код компетенции	Пороговый (базовый) уровень	Повышенный (продвинутый) уровень	Высокий (превосходный) уровень
ОПК-3	Имеет представления о современных технологиях процесса обслуживания и системе клиентских отношений с потребителями услуг; частично владеет навыками по обеспечению процесса организации обслуживания потребителей и (или) туристов.	Обладает прочными теоретическими знаниями о современных технологиях процесса обслуживания и системе клиентских отношений с потребителями услуг; владеет навыками по обеспечению процесса организации обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.	Владеет глубокими знаниями о современных технологиях процесса обслуживания и системе клиентских отношений с потребителями услуг, демонстрирует хороший уровень владения навыками работы по обеспечению процесса организации обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

### Оценочные средства и шкала оценивания (схема рейтинговой оценки)

№	Оценочное средство	Баллы	Оцениваемые компетенции	Семестр
1	Тестирование	30	ОПК-3	3з
2	Реферат	30	ОПК-3	3з
3	Зачет	40	ОПК-3	3л

Итоговая оценка по дисциплине определяется преподавателем на основании суммы баллов, набранных студентом в течение семестра и период промежуточной аттестации.

Студент, набравший в сумме 60 и менее баллов, получает отметку «незачтено». Студент, набравший 61-100 баллов, получает отметку «зачтено».

## 2. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА

Данный раздел содержит типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Описание каждого оценочного средства содержит методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень оценочных средств, материалы которых представлены в данном разделе:

1. Тестирование
2. Реферат
3. Зачет