

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ

**КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«КРАСНОЯРСКИЙ КОЛЛЕДЖ ОТРАСЛЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА»**

РАССМОТРЕНО

методической комиссией
протокол № 10 от 20.06.2025 г.

УТВЕРЖДЕНО

Директор КГБПОУ «Красноярский колледж
отраслевых технологий и предпринимательства»

_____/Н. В. Журова/
Приказ № 01-61-1П от 30.06.2025 г.

**ПРОГРАММА ПОДГОТОВКИ
СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

43.02.16 Туризм и гостеприимство

на базе основного общего образования

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Красноярск, 2025

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 0088911C41FA5D19436198A88477B1D05F
Владелец: Журова Наталья Валерьевна
Действителен: с 28.05.2024 до 21.08.2025

СОСТАВ КОМПЛЕКТА

1. Паспорт фонда оценочных средств.....	3
2. Формы контроля и оценивания элементов учебной дисциплины.....	3
3. Результаты освоения дисциплины.....	3
4. Оценка освоения курса учебной дисциплины.....	4

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

1.1. Общие положения

Контрольно-измерительные материалы предназначены для проверки результатов освоения учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве основной образовательной программы среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Контрольно-измерительные материалы предназначены для текущего и промежуточного контроля, оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве.

Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине является Экзамен, который оценивается по пятибалльной шкале оценок.

2. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ И ОЦЕНИВАНИЯ ЭЛЕМЕНТОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Контролируемые темы (разделы) учебной дисциплины	Форма контроля и оценивания	
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация
Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности	тестирование	экзамен
Раздел 2. Организация сервисной деятельности	тестирование	

3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Общие и профессиональные компетенции, подлежащие проверке при выполнении задания

В результате текущего контроля и оценки результатов освоения умений и знаний по учебной дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных компетенций:

Код	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 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Код	Профессиональные компетенции
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

3.2. Основные показатели оценки результатов

Перечень основных показателей оценки результатов знаний и умений, подлежащих текущему контролю и промежуточной аттестации

Результаты обучения	Критерии оценки	Формы и методы оценки
Знания: знание истории и теории в сфере туризма и гостеприимства, знание классификаций услуг и сервиса; знание методов мониторинга рынка услуг; знание правил обслуживания потребителей услуг Умения: умение описывать методы мониторинга рынка услуг; умение воспроизводить правила обслуживания потребителей услуг; умение поиска и применения правовых документов	Полнота ответов, точность формулировок, не менее 75% правильных ответов. Описание методов мониторинга рынка услуг. Правил обслуживания потребителей. Подбор нормативно-правовых документов	-устный опрос; -тестирование; - оценка подготовленных обучающимися рефератов, эссе, проектов Экспертная оценка выполнения практических заданий

4.ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ КУРСА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование контроля	Тема	Форма контроля
Текущий контроль	Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности Раздел 2. Организация сервисной деятельности	Тестирование
Промежуточная аттестация		Экзамен

Тест 1

1) К признакам экскурсии относятся:

- А) идейность
- Б) доступность
- В) показ экскурсионных объектов
- Г) убедительность

2) Функции экскурсии:

- А) научная
- Б) коммерческая
- В) организация досуга
- Г) специализированная

3) В основу экскурсии положены принципы:

- А) достоверность
- Б) целенаправленность
- В) протяженность
- Г) убедительность

4) В основу классификации экскурсий положены признаки:

- А) научность
- Б) цикличность
- В) идейность
- Г) правдивость

5) По составу участников разделяют группы:

- А) коммерческие
- Б) загородные
- В) взрослые
- Г) рекламные

6) К тематическим экскурсиям относятся:

- А) обзорные
- Б) музейные
- В) архитектурно-градостроительные
- Г) учебные

7) По месту проведения экскурсии бывают:

- А) тематические
- Б) транспортные
- В) лекционные
- Г) производственные

Критерии оценки:

Результаты оцениваются следующим образом:

«неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов;

«удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;

«хорошо» - 69-85 % правильных ответов;

«отлично» - > 85 % правильных ответов

Эталон ответов

Ключ к тесту №1

Вопрос 1 2 3 4 5 6 7

Ответ В А, В А, Г А, В, В, Б, В Г

Условия выполнения:

1. Место (время) выполнения задания: задание выполняется в аудиторное время

2. Максимальное время выполнения задания: 35 мин.

Вы можете воспользоваться:

1. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473650>

2. Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://encycl.yandex.ru>.

Тест 2

1. Совокупность установленных производителем и/или санкционированных государством норм и правил, соблюдение которых обеспечивает безопасность жизни и здоровья, сохранение имущественных интересов и моральных ценностей человека

- а. + права потребителей
- б. модель организации производства услуги
- в. гарантии предоставления услуги
- г. принципы системы качества

2. Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя

- а. + качество
- б. аттрактивность
- в. оценка
- г. эффективность

3. Понятие «воспринятое качество» определяется:

- а. + как соотношение ожиданий потребителя и восприятия полученной услуги;
- б. как исполнение договорных обязательств;
- в. как понимание персоналом своей ответственности за качество услуги;
- г. как улучшение качества одной услуги за счет предоставление «пакета» услуг.

4. Гарантии предприятия сферы туризма выступают как:

- а. + маркетинговый инструмент
- б. защита от претензий потребителя
- в. + инструмент поддержания приверженности клиентов фирме
- г. обязательства перед страховой фирмой

5. Петля качества - это:

- а. + модель организации производства услуги;
- б. опросный лист потребителя услуги;
- в. название программного обеспечения тестирования услуги;
- г. заключительный документ (акт) проверки предприятия сервиса.

6. Главная детерминанта в формировании турпродукта

- а. природно-климатические условия

- б. целевая туристская инфраструктура
- в. + мотивация потребителей
- г. туристская политика региона

7. Жизненный цикл турпродукта

- а. совпадает с жизненным циклом дестинации
- б. + не совпадает с жизненным циклом дестинации

8. Показатели качества услуги

- а. + функционального назначения
- б. + социального назначения
- в. + эргономические показатели
- г. экономические показатели
- д. статистические показатели
- е. показатели сегментации

9. Показатели качества услуги

- а. + показатели безопасности
- б. + патентно – правовые показатели
- в. + показатели стандартизованности
- г. показатели спроса
- д. ценовые показатели
- е. показатели конкурентности

10. Ресурсы улучшения туристского продукта

- а. + устойчивая обратная связь с потребителем
- б. + конкуренция
- в. + повышение квалификации сотрудников
- г. устойчивый спрос на турпродукт
- д. получение авторского свидетельства на турпродукт
- е. реализация эффективной рекламной кампании

11. Спрос на турпродукты характеризуется

- а. + эластичностью
- б. + замещаемостью
- в. рациональностью выбора
- г. зависимостью от наличия сертификата качества

12. Сегментация предложения турпродукта

- а. + обеспечивает быстрые темпы продаж турпродукта
- б. + снижает риски работы турфирмы
- в. ведет к повышению затрат на рекламную продукцию
- г. изменяет технологии работы в паре «агент – оператор»

13. Фирма-турагент отказывается предоставить информацию о компании-туроператоре, которая предоставляет услуги за рубежом. Правомерно ли это?

- а. да, это может быть коммерческой тайной
- б. + нет, это обязательная информация для туриста
- в. да, так как могут быть изменения в системе оказания услуг оплаченного тура

14. При реализации фирма должна предоставить информацию о турпродукте, которая указана

- а. + в ГОСТе

- б. в Правилах реализации турпродукта
- в. в собственных корпоративных регламентах работы с клиентами
- г. информация предоставляется неформально в произвольном объеме

15. Требования к брендовым турпродуктам дестинации

- а. + аутентичность
- б. + уникальность
- в. + специализация кадров
- г. соответствие тенденциям развития туризма
- д. включенность в другие турпродукты дестинации
- е. поддержка регионального бюджета

16. Международные стандарты являются

- а. обязательным документом для исполнения в любой стране
- б. обязательным документов для исполнения в странах, которые подписали соглашения о стандартизации
- в. обязательными для коммерческих фирм, а не для государств
- г. + необязательными для всех участников международных отношений

17. Применение международного стандарта посредством другого нормативного документа, в котором этот стандарт был принят, называется

- а. иерархичным
- б. + косвенным в. аналогичным
- г. последовательным
- д. синхронизированным

18. Выделите обозначения, связанные с международными стандартами

- а. + ISO
- б. + NEQ
- в. GATT
- г. UNWTO

19. Международная организация по стандартизации качества создана под эгидой

- а. ЮНЕСКО
- б. СССР
- в. + ООН
- г. ВТО

20. В систему международной стандартизации входит принцип

- а. + обеспечения условий для единообразного применения стандартов
- б. модернизации стандартов с учетом рыночной конъюнктуры
- в. доступности терминологии
- г. перевод оценочных действий в электронную среду

Условия выполнения:

1. Место (время) выполнения задания: задание выполняется в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 35 мин.

Вы можете воспользоваться:

1. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473650>
2. Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс]: сайт. – Режим

доступа: <http://encycl.yandex.ru>.

Критерии оценки:

Результаты оцениваются следующим образом:

«неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов;

«удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;

«хорошо» - 69-85 % правильных ответов;

«отлично» - > 85 % правильных ответов

Тест 3

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- a. опрос, профессионализм, качество;
- b. услуга, спрос, специалист;
- c. деятельность, потребность и услуга

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

- a. исследовательская;
- b. потребительская (пользовательская);
- c. ценностно-ориентационная.

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:

- a. бронирование номеров;
- b. прием и размещение;
- c. расчет при выезде.

4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

- a. рекламные услуги;
- b. организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
- c. психодиагностика.

5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

- a. уровень развития экономики и хозяйственная система;
- b. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
- c. общественные структуры: политические партии.

6. В чем заключается неосвязаемость услуги:

- a. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
- b. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
- c. 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:

- a. спрос;

- b. потребность;
- c. мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:
- a. неразрывность производства и потребления услуги;
 - b. несохраняемость услуг;
 - c. незабываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
- a. определенный способ предоставления услуг заказчику;
 - b. предоставление информации клиенту;
 - c. оказание услуги клиенту.

10. Сервисная деятельность – это:
- a. активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - b. управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - c. продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

11. Услуга обладает следующими качествами:
- a. способность к хранению и транспортировке;
 - b. неотделимость от своего источника;
 - c. неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:
- a. услуги предприятий туризма и отдыха;
 - b. услуги организаций общественного питания;
 - c. услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является:
- a. удовлетворение человеческих потребностей;
 - b. исследование рынка услуг;
 - c. производство услуг.

14. Контактной зоной не является:
- a. зона ремонта бытовой техники;
 - b. рабочее место парикмахера;
 - c. рабочее место стоматолога.

15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
- a. бесконтактным;
 - b. формальным;
 - c. бесплатным.

16. Физические потребности - это потребности в:
- a. в общественной деятельности,
 - b. во сне;
 - c. в творческой деятельности.

17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

- a. бесконтактное обслуживание;
- b. фирменное обслуживание;
- c. неформальное обслуживание.

18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

- a. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- b. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
- c. 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.

- a. 0 – 45см;
- b. 45 – 120 см;
- c. 120 – 400 см.

20. Франчайзинг это:

- a. 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.;
- b. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
- c. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.

21. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

- a. социальный статус;
- b. выгода;
- c. мотив

22. Характеристика услуг:

- a. неопределенность качества;
- b. могут накапливаться;
- c. передача собственности

23. Характеристика товаров:

- a. неоднородность;
- b. индивидуальность;
- c. осязаемость.

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

- a. разрабатываются для того, чтобы обеспечить решение проблем покупателя, удовлетворение или выгоду;
- b. соответствие техническим условиям и стандартам.
- c. требует многих ресурсов, таких как сырье, полуфабрикаты, рабочая сила и энергия.

Критерии оценки:

Результаты оцениваются следующим образом:

«неудовлетворительно» - < 50 % правильных ответов;

«удовлетворительно» - 50-69 % правильных ответов;
«хорошо» - 69-85 % правильных ответов;
«отлично» - > 85 % правильных ответов

Эталон ответов
Ключ к тесту 3:

1-с,
2-с,
3-а,
4-б,
5-с,
6-с,
7-с,
8-б,
9-а,
10-а,
11-б,
12-с,
13-а,
14-а,
15-а,
16-б,
17-а,
18-б,
19-а,
20-а,
21-а,
22-а,
23-с,
24-а,

Условия выполнения:

1. Место (время) выполнения задания: задание выполняется в аудиторное время
2. Максимальное время выполнения задания: 35 мин.

Вы можете воспользоваться:

1. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473650>
2. Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://encycl.yandex.ru>.

Задания для проведения промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.01
Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве

Промежуточная аттестация в форме Экзамена

Вопросы к экзамену:

1. Понятие «технология» в системе знаний о современных процессах в туристской деятельности.

2. Классификация, принципы и подходы к изучению технологий: процессный, структурный, ресурсный, продуктивный, экономический и др.
3. Факторы роста значения технологий в туризме как ресурса конкуренции.
4. Материальная среда туристской деятельности, основная и вспомогательная техника.
5. Связь технического оснащения и технологий в туризме.
6. Материальная инфраструктура как основа технологических процессов туризма. Связь кадровых и материально-технических ресурсов в туризме.
7. Общие подходы к практике технического оснащения туристского предприятия и планирования затрат на оборудование.
8. Туризм как комплексная сервисная технология.
9. Экономические и социальные функции сервисной деятельности в туризме.
10. Факторы усиления роли сервисных технологий в туризме.
11. Понятие «услуга», ее свойства, связь исполнителя и получателя услуги.
12. Турпродукт как комплекс услуг. Отличительные свойства турпродукта как пакета услуг.
13. Процесс обслуживания в туризме: виды и цели, субъекты, этапы, качество, результат.
14. Свойства и структура туристского продукта.
15. Документы, регламентирующие процесс разработки туристского продукта (ГОСТы).
16. Основные и дополнительные услуги (элементы) турпродукта.
17. Необходимые, достаточные, избыточные компоненты туристского продукта.
18. Этапы разработки туристского продукта.
19. «Петля качества» как технология повышения конкурентоспособности турпродукта.
- Оценочные технологии: анализ турпродукта по критериям спроса, затрат, технологичности, конкурентоспособности, перспективности и т.п.
20. Документирование туристского продукта.
21. Технологические ошибки в разработке туристского продукта: экономические, правовые и имиджевые последствия технологических ошибок.
22. Логистика в туризме: понятие, принципы применения, общие технологии управления временем и перемещением.
23. Маршрут в составе тура, классификация маршрутов.
24. Технологии проектирования туристского маршрута.
25. Международные стандарты о классификации показателей качества услуг, область применения стандартов.
26. Принципы, цели и актуальная практика стандартизации в современном туризме.
27. Роль стандартизации гостиничной деятельности.
28. Турпродукт как объект экономических интересов и технологий коммерциализации.
29. Конкурентоспособность туристского продукта: экономический подход.
30. Технологии капитализации туристского продукта, бренд, инвестирование в ситуацию, стратегическое инвестирование.
31. Правовые технологии (общий подход) в обеспечении прав потребителей, поставщиков услуг, операторов и агентов.
32. Технологии работы с жалобами и рекламациями, стандарт ИСО 10002-2004 о работе с жалобами.
33. История, тенденции, проблемы страхования в туризме.
34. Виды страховых обязательств, процедуры страхования в туризме.
35. Система гарантий в туристской индустрии, виды гарантий в туристской фирме.
36. Финансовые гарантии в работе туристских операторов: история и цели создания, механизм реализации.
37. Понятие «качество» в сфере сервиса и туризма, потребительская стоимость туристской услуги.

38. История стандартов группы ISO: 9000.
39. Технологии контроля качества: визуальный, инструментальный, социологический, аналитический.
40. Понятие «потеря качества»: объективные, субъективные причины и последствия, модель разрывов качества услуги.
41. Качество обслуживания в контактной зоне турпредприятия.
42. Сертификация в сфере туризма, цели, объекты и субъекты, технологии и процедуры.
43. Жизненный цикл дестинации и турпродукта: сравнительный подход в технологиях анализа и управления.
44. Технологии управления эффективностью турпродукта на разных этапах существования турпродукта.
45. Ценовые и неценовые технологии управления лояльностью клиентов.
46. Технологии выставочной работы. Роль выставочных технологий в формировании туристского кластера.
- УП: 43.02
47. Выставочный продукт и технологии его создания.
48. Техника и оборудование выставки. Подготовка к участию в выставке, проведение выставочных мероприятий.
49. Медиаплан выставочного мероприятия.
50. Технологии организации работы туристской фирмы в локальных выставочных мероприятиях (региональные и городские выставки, культурные события презентационного характера, социально-культурные проекты нетуристского содержания).

Рассмотрено методической комиссией Председатель м/к «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>1</u> по дисциплине «_____» ____ курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____/_____/_____ «__» _____ 20__ г.
1. Ценовые и неценовые технологии управления лояльностью клиентов. 2. Технологии работы с жалобами и рекламациями, стандарт ИСО 10002-2004 о работе с жалобами. 3. ¹ Практическое задание.		

Рассмотрено методической комиссией 	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе
--	---	--

¹ Допускается наличие двух вопросов в экзаменационном билете в том случае, если по учебному плану по данной дисциплине не предусмотрены лабораторно-практические занятия

_____ Председатель м/к «__»_____20__г.	технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № ____2____ по дисциплине «_____» ____курс	_____/_____/_____ «__»_____20__г.
1. Понятие «потеря качества»: объективные, субъективные причины и последствия, модель разрывов качества услуги. 2. Технологии выставочной работы. Роль выставочных технологий в формировании туристского кластера. УП: 43.02 3. ²Практическое задание.		

Рассмотрено методической комиссией _____ Председатель м/к «__»_____20__г.	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № ____3____ по дисциплине «_____» ____курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____/_____/_____ «__»_____20__г.
1. Общие подходы к практике технического оснащения туристского предприятия и планирования затрат на оборудование. 2. Технологии организации работы туристской фирмы в локальных выставочных мероприятиях 3. ³Практическое задание.		

³ Допускается наличие двух вопросов в экзаменационном билете в том случае, если по учебному плану по данной дисциплине не предусмотрены лабораторно-практические занятия

Рассмотрено методической комиссией _____ Председатель м/к «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>4</u> по дисциплине « _____ » __ курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____ / _____ / «__» _____ 20__ г.
1. Этапы разработки туристского продукта. 2. Технологии контроля качества: визуальный, инструментальный, социологический, аналитический. 3. ⁴Практическое задание.		

Рассмотрено методической комиссией _____ Председатель м/к «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>5</u> по дисциплине « _____ » __ курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____ / _____ / «__» _____ 20__ г.
1. Логистика в туризме: понятие, принципы применения, общие технологии управления временем и перемещением. 2. Финансовые гарантии в работе туристских операторов: история и цели создания, механизм реализации. 3. ⁵Практическое задание.		

⁵ Допускается наличие двух вопросов в экзаменационном билете в том случае, если по учебному плану по данной дисциплине не предусмотрены лабораторно-практические занятия

Рассмотрено методической комиссией _____ Председатель м/к «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>6</u> по дисциплине «_____» __курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____/_____/ «__» _____ 20__ г.
1. Туризм как комплексная сервисная технология. 2. Технологии капитализации туристского продукта, бренд, инвестирование в ситуацию, стратегическое инвестирование. 3. ⁶Практическое задание.		
Рассмотрено методической комиссией _____ Председатель м/к «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>7</u> по дисциплине «_____» __курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____/_____/ «__» _____ 20__ г.
1. Общие подходы к практике технического оснащения туристского предприятия и планирования затрат на оборудование. 2. История стандартов группы ISO: 9000. 3. ⁷Практическое задание.		

Рассмотрено методической комиссией _____ Председатель м/к «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № ____ 8 ____ по дисциплине « _____ » ____ курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____/_____/ «__» _____ 20__ г.
1. История, тенденции, проблемы страхования в туризме. 2. Этапы разработки туристского продукта. 3. ⁸Практическое задание.		
Рассмотрено методической комиссией _____ Председатель м/к «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № ____ 9 ____ по дисциплине « _____ » ____ курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____/_____/ «__» _____ 20__ г.
1. Роль стандартизации гостиничной деятельности. 2. Медиаплан выставочного мероприятия. 3. ⁹Практическое задание.		

Рассмотрено методической комиссией _____ _____ Председатель м/к _____ «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>10</u> по дисциплине «_____» _____ курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____/_____/_____ «__» _____ 20__ г.
1. Турпродукт как комплекс услуг. Отличительные свойства турпродукта как пакета услуг. 2. Правовые технологии (общий подход) в обеспечении прав потребителей, поставщиков услуг, операторов и агентов. 3. ¹⁰ Практическое задание.		

Рассмотрено методической комиссией _____ _____ Председатель м/к _____ «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>11</u> по дисциплине «_____» _____ курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____/_____/_____ «__» _____ 20__ г.
1. Основные и дополнительные услуги (элементы) турпродукта. 2. Конкурентоспособность туристского продукта: экономический подход. 3. ¹¹ Практическое задание.		

Рассмотрено методической комиссией _____ Председатель м/к «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>12</u> по дисциплине « _____ » __ курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____ / _____ / «__» _____ 20__ г.
1. Маршрут в составе тура, классификация маршрутов. 2. Техника и оборудование выставки. Подготовка к участию в выставке, проведение выставочных мероприятий. 3. ¹²Практическое задание.		
Рассмотрено методической комиссией _____ Председатель м/к «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>13</u> по дисциплине « _____ » __ курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____ / _____ / «__» _____ 20__ г.
1. Международные стандарты о классификации показателей качества услуг, область применения стандартов. 2. Логистика в туризме: понятие, принципы применения, общие технологии управления временем и перемещением. 3. ¹³Практическое задание.		

Рассмотрено методической комиссией _____ Председатель м/к «__»_____20__г.	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>14</u> по дисциплине «_____» __курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____/_____/ «__»_____20__г.
1. Туризм как комплексная сервисная технология. 2. Основные и дополнительные услуги (элементы) турпродукта. 3. ¹⁴Практическое задание.		

Рассмотрено методической комиссией _____ Председатель м/к «__»_____20__г.	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>15</u> по дисциплине «_____» __курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____/_____/ «__»_____20__г.
1. Турпродукт как комплекс услуг. Отличительные свойства турпродукта как пакета услуг. 2. Процесс обслуживания в туризме: виды и цели, субъекты, этапы, качество, результат. 3. ¹⁵Практическое задание.		

Рассмотрено методической комиссией _____ _____ Председатель м/к _____ «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>16</u> по дисциплине «_____» _____ курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____/_____/_____ «__» _____ 20__ г.
1. Система гарантий в туристской индустрии, виды гарантий в туристской фирме. 2. Факторы усиления роли сервисных технологий в туризме. 3. ¹⁶ Практическое задание.		

Рассмотрено методической комиссией _____ _____ Председатель м/к _____ «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>17</u> по дисциплине «_____» _____ курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____/_____/_____ «__» _____ 20__ г.
1. История, тенденции, проблемы страхования в туризме. 2. Основные и дополнительные услуги (элементы) турпродукта. 3. ¹⁷ Практическое задание.		

Рассмотрено методической комиссией Председатель м/к «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>18</u> по дисциплине «_____» ____ курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе «__» _____ 20__ г.
1. Туризм как комплексная сервисная технология. 2. История, тенденции, проблемы страхования в туризме. 3. ¹⁸ Практическое задание.		

Рассмотрено методической комиссией Председатель м/к «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>19</u> по дисциплине «_____» ____ курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе «__» _____ 20__ г.
1. Материальная инфраструктура как основа технологических процессов туризма. Связь кадровых и материально-технических ресурсов в туризме. 2. Факторы усиления роли сервисных технологий в туризме. 3. ¹⁹ Практическое задание.		

¹⁹ Допускается наличие двух вопросов в экзаменационном билете в том случае, если по учебному плану по данной дисциплине не предусмотрены лабораторно-практические занятия

Рассмотрено методической комиссией _____ Председатель м/к _____ «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>20</u> по дисциплине «_____» __ курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____/_____/ «__» _____ 20__ г.
1. Факторы роста значения технологий в туризме как ресурса конкуренции. 2. Турпродукт как объект экономических интересов и технологий коммерциализации. 3. ²⁰Практическое задание.		

Рассмотрено методической комиссией _____ Председатель м/к _____ «__» _____ 20__ г.	КГБПОУ «Красноярский колледж отраслевых технологий и предпринимательства» ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>21</u> по дисциплине «_____» __ курс	Утверждаю: Зам. директора по учебной работе _____/_____/ «__» _____ 20__ г.
1. Классификация, принципы и подходы к изучению технологий: процессный, структурный, ресурсный, продуктивный. 2. Виды страховых обязательств, процедуры страхования в туризме. 3. ²¹Практическое задание.		

Условия выполнения:

я

²¹ Допускается наличие двух вопросов в экзаменационном билете в том случае, если по учебному плану по данной дисциплине не предусмотрены лабораторно-практические занятия

1. Место (время) выполнения: учебный кабинет
2. Максимальное время выполнения: 20 минут

Критерии оценивания

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;

Оценка «5» ставится, если:

- 1) студент полно излагает материал, дает правильное определение основных понятий;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «4» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для отметки «5», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «3» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «2» ставится, если у студента обнаруживается незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3. Вы можете воспользоваться

1. Владыкина Ю. О. Организация туристской деятельности: учебное пособие Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2016. Ферлаг, Оеткер Из Европы с любовью. 1000 лучших рецептов / Оеткер Ферлаг. - М.: Принтек, 2017. - 640 с.
2. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473650>
3. Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://encycl.yandex.ru>.