

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна
Должность: Директор
Дата подписания: 25.04.2024 14:58:23
Уникальный программный ключ:
8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1468eb

**Автономная некоммерческая организация
профессионального образования
«Челябинский колледж Комитент»**

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ОП. 01. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

СОДЕРЖАНИЕ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2. ОЦЕНКА ОСВОЕНИЯ УМЕНИЙ И ЗНАНИЙ

2.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

3. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

3.1. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Результатом освоения учебной дисциплины является готовность обучающегося к овладению знаний и умений, обусловленных общими и профессиональными компетенциями, формирующиеся в процессе освоения ППКРС в целом.

1.2. Формой промежуточной аттестации по учебной дисциплине ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве и подтверждение соответствия по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство является экзамен.

1. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ:

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен овладеть общими и профессиональными компетенциями, знать и уметь:

1. 3. Цель и планируемые результаты освоения учебной дисциплины

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий
ОК 02.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.	Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.	Возможные траектории профессионального развития и самообразования
ОК 04.	Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.	Психология коллектива Психология личности Основы проектной деятельности
ОК 05.	Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы	Особенности социального и культурного контекста Правила оформления документов
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности	Современные средства и устройства информатизации Порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ПК 1.1.	Формировать гостиничный продукт (гостиничную услугу), соответствовали требованиям потребителей.	Виды основных и дополнительных услуг, оказываемых гостиничным предприятием
ПК 1.2.	Подбирать технологию оказания дополнительных услуг в соответствии с требованиями потребителя.	Технологии разработки и формирования услуг гостиничного продукта
ПК 1.3.	Готовность применять современные технологии в работе с потребителями	Аналиировать эффективность оказания различного рода дополнительных гостиничных услуг с точки зрения потребителей

Освоение учебной дисциплины обеспечивает достижение обучающимися следующих *личностных результатов реализации программы воспитания*:

ЛР – 13	Способный в цифровой среде использовать различные цифровые средства, позволяющие во взаимодействии с другими людьми достигать поставленных целей; стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР – 14	Способный ставить перед собой цели под возникающие жизненные задачи, подбирать способы решения и средства развития, в том числе с использованием цифровых средств; содействующий поддержанию престижа своей профессии и образовательной организации.

Основной целью оценки теоретического курса учебной дисциплины ОП.01 Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве и подтверждение соответствия по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство является оценка умений и знаний.

Оценка освоения умений и знаний учебной дисциплины осуществляется на основе следующих показателей оценки результата:

Приобретенный практический опыт, освоенные умения, освоенные знания	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Наименование раздела, темы, подтемы	Уровень освоения	Наименование контрольно-оценочного средства	
				Текущий контроль	Промежуточный контроль
1	3	4	5	6	7
Уметь:					
Организовывать дополнительные услуги по предоставлению транспортного и туристско-экскурсионного обслуживания.	Оценка качества оказания дополнительных услуг.	Тема 1.1. Виды гостиничных услуг	2		<i>Контрольная работа Дифференцированный зачет</i>
Контролировать качество предоставляемых услуг.		Тема 1.1. Виды гостиничных услуг	2		<i>Дифференцированный зачет</i>
Заключать договоры на обслуживание экскурсантов с транспортными и туристско-экскурсионными организациями.	Оформление документации на транспортно-экскурсионное и туристическое обслуживание	Тема 1.2. Экскурсионное обслуживание гостей	2	<i>Практическая работа</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>
Организовывать оказание SPA-услуг;	Информирование потребителя об особенностях предоставления SPA и велнес услуги	Тема 1.6. Анимационные услуги в гостинице	2	<i>Практическая работа</i>	<i>Контрольная работа Дифференцированный зачет</i>
Контролировать качество обслуживания в SPA и велнес отеля			2	<i>Практическая работа</i>	<i>Контрольная работа Дифференцированный зачет</i>
Знать:					
Виды персональных и дополнительных услуг и порядок их предоставления.	Оценка качества оказания дополнительных услуг.	Тема 1.1. Виды гостиничных услуг	1	<i>Практическая работа</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>

Требования к обслуживающему персоналу	Оценка качества оказания дополнительных услуг.	Тема 1.1. Виды гостиничных услуг	1	<i>Практическая работа</i>	<i>Контрольная работа Дифференцированный зачет</i>
Государственные стандарты транспорта и экскурсионного обслуживания.	Оформление документации на транспортно-экскурсионное и туристическое обслуживание	Тема 1.2. Экскурсионное обслуживание гостей Тема 1.4. Транспортное обслуживание гостей	1		<i>Контрольная работа Дифференцированный зачет</i>
Правила обслуживания туристов на маршруте.	Проверка необходимой документации на маршруте	Тема 1.4. Транспортное обслуживание гостей	1	<i>Практическая работа</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>
Характеристики транспортных средств, необходимых на маршруте экскурсии.			1	<i>Практическая работа</i>	<i>Контрольная работа Дифференцированный зачет</i>

Текущий контроль успеваемости, промежуточная и итоговая аттестация проводятся с целью определения степени соответствия уровня освоения образовательных результатов требованиям федеральных государственных образовательных стандартов. Текущий контроль успеваемости обучающихся – систематическая проверка усвоения образовательных результатов, проводимая преподавателем на текущих занятиях согласно расписанию учебных занятий в соответствии с ОПОП по специальности. Промежуточная аттестация обучающихся – процедура, проводимая с целью оценки качества освоения обучающимися содержания дисциплины. Итоговый контроль освоения проводится в форме выполнения тестового задания, которое преследует цель оценить освоение образовательных результатов по дисциплине.

Практические задания

Тест по разделу 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

Эталон ответов на тест

Вопрос	1	2	3	4	5	6	7
Ответ	В	А,В	А,Г	А,В	В	Б,В	Г

Тест 2. Анимационные услуги в гостинице

1. При составлении анимационных программ для представителей различных наций и народностей надо учитывать:

а) Этническую принадлежность, традиции;

б) пол, возраст;

в) уровень дохода;

г) профессиональные интересы.

2. Классифицируя туристов по возрасту, группе инфанты соответствует следующий критерий:

а) 24 – 64 года;

б) 18 – 25 лет;

в) 3 -8 лет;

г) 0 -2 года.

3. В последнее время прогрессивно увеличивается число отдыхающих:

а) подростков;

б) людей пожилого возраста;

в) дошкольников;

г) студентов.

4. Отметьте неправильную группу в классификации туристов по возрасту:

- а) 0 – 2 года;
- б) 3 – 8 лет;
- в) 9 – 18 лет;
- г) 18 – 64 года.

5. Разрабатывая досуговую программу для молодежи, аниматоры предлагают:

- а) творческие вечера, светские салоны и конкурсы;
- б) игротеки, утренники;
- в) КВНы, вечера и дискотеки, фестивали и т. д.;
- г) соревнования юных туристов, эстафеты, конкурсы.

6. Согласно среднестатистическим показателям люди с высшим образованием предпочитают:

- а) увеселительные поездки;
- б) интеллектуальный отдых;
- в) экстремальный отдых;
- г) активные развлечения.

7. Нация, отличающаяся широтой души и оптимизмом, любящие отдыхать с размахом:

- а) россияне;
- б) немцы;
- в) американцы;
- г) испанцы.

8. Иностранцы с высоким уровнем жизни, не любящие ездить за границу, у них путешествуют в основном пенсионеры и бизнесмены:

- а) немцы;
- б) американцы;
- в) шведы;
- г) японцы.

9. Они умные и тщеславные, энергичные, но неорганизованные и нетерпеливые, страстные и темпераментные, очень общительны, любят развлечения, праздники, богатые застолья, путешествия, уик-энды.

- а) Англичане;
- б) греки;
- в) японцы;
- г) шведы.

10. Туристы этой национальной группы дисциплинированы, увешаны фотоаппаратами, ответственно относятся к своим туристским обязанностям, любят изучать культуру других народов:

- а) Греки;
- б) англичане;
- в) японцы;
- г) французы.

11. Семейный досуг способствует:

- а) укреплению семьи;
- б) удовлетворение различных духовных потребностей;
- в) восстановлению и поддержанию здоровья;
- г) все ответы верны.

12. Программы, помогающие туристам приобрести различные умения и навыки (в плавании и других различных видах спортивных занятий, ремесел):

- а) Экскурсионные программы;
- б) культурно – познавательные;
- в) спортивно – познавательные;
- г) обучающие программы.

13. Эти анимационные программы строятся на соприкосновении туриста с интересным, волнующим, необычным (например, участие в ролевых играх и конкурсах и т.д.), и имеют спрос независимо от возраста, пола, национальности, образования отдыхающих:

- а) приключенческо-игровые программы;
- б) творческо-трудоу;
- в) зрелищно – развлекательные;
- г) любительские.

14. Любительские анимационные программы строятся на:

- а) привлечении туристов к творчеству, состязанию в изготовлении поделок;
- б) проведении конкурсов, фестивалей, дискотек;
- в) приобщении туриста к духовным ценностям нации;
- г) вовлечении туриста в активное движение через веселые конкурсы.

15. Программное анимационное воздействие на человека во время его отдыха способствует восстановлению и сохранению:

- а) физиологического здоровья;
- б) духовного здоровья;
- в) психологического здоровья;
- г) соматического, физического, психического, нравственного здоровья.

16. Стратегическое планирование в анимационной деятельности – это:

- а) создание корпоративной гостиничной концепции анимации;
- б) миссия компании;
- в) формирование фирменного стиля компании;
- г) правильный ответ отсутствует

17. При формировании организационной структуры службы крупного гостиничного туркомплекса, состоящей из нескольких функциональных подразделений, необходимо стремиться создать такую систему связи и координации, которая:

- а) максимизирует вклад подразделений в повышение качества анимационного обслуживания;
- б) ограничивает затраты на реализацию анимационных услуг;
- в) минимизирует расход времени и энергии на контакт между подразделениями, службами и отделами гостиницы;
- г) все варианты верны.

18. Штатная структура анимационной службы отеля включает:

- а) отделы: спортивной анимации, шоу-анимации, мини-клубы, отделы творческих занятий и др.;
- б) спортивные залы, бассейны;
- в) клубы детского досуга, спортивные площадки;
- г) отделы спортивных развлечений.

Тест 3. Фитнес и СПА индустрия

1. Как расшифровывается аббревиатура SPA?
 1. Salut Pro Arq
 2. Sana Par Aquarium
 3. Sanitas Per Auqa

2. Что означает термин «бальнеотерапия»?
 1. Банный сервис
 2. Купание в воде лечебных целях
 3. Курортоление

3. Что такое в СПА в современном понимании?
 1. Водоление
 2. Комплексное оздоровление и рекреация
 3. Курортоление

4. Что такое ароматерапия?
 1. Использование натуральных эфирных масел
 2. Парение с ароматическими маслами
 3. Прием ароматизированных чаев.

5. Кто положил начало лечению на водах в России?
 1. Иван Грозный
 2. Николай II
 3. Петр Первый

6. Какая технология Не относится к термотерапии?
 1. Душ Шарко
 2. Сауна
 3. Стоунтерапия

7. Бальнеологический курорт имеет следующий природно-лечебный фактор:
 1. Лечебные грязи
 2. природные минеральные воды
 3. исцеляющий климат
 4. минеральные воды и лечебные грязи
 5. морской климат

8. Назовите старинный курорт Чехии, который ранее был известен под названием «Карлсбад»:
 1. Теплице
 2. Карловы Вары
 3. Марианске Лазне

Вопрос	1	2	3	4	5	6	7	8
Ответ	3	3	3	1	3	1	2	2

Тест 4. Маркетинг гостиничных услуг

1. Любая деятельность по продаже услуг конечным потребителем для их личного некоммерческого пользования - это:

1. сетевой маркетинг
2. розничная торговля
3. корпоративная продажа
4. лизинг

2. Психологическим фактором влияния на поведение потребителей является:

1. субкультура
2. мотивация
3. роли и статусы
4. тип личности

3. При повышении конкуренции и создании выборочного спроса более важна:

1. информационная реклама
2. убеждающая
3. напоминающая
4. прямая сравнительная

4. Быстро развивающаяся в последнее время форма организации загрузки гостиниц называется:

1. сетевой маркетинг
2. франчайзинг
3. паблик рилейшнз
4. бенчмаркетинг

5. Назовите этап разработки нового товара:

1. анализ жизненного цикла товара
2. генерация идей
3. реклама
4. стимулирование сбыта

6. Сбытовая деятельность гостиничного предприятия происходит через посреднические звенья в сфере туризма –это:

1. прямая продажа
2. корпоративная продажа
3. сетевой маркетинг
4. агентская продажа

7. Метод сбора первичной информации – это:

1. наблюдение
2. реклама
3. имитация
4. лизинг

8. Устное представление товаров и услуг в беседе с предполагаемыми покупателями – это:

1. связи с общественностью
2. стимулирование сбыта
3. персональные продажи
4. реклама

9. Продвижение товара (услуги) приобретает остроконкурентный характер на стадии:

1. зрелости
2. роста
3. внедрения
4. спада

10. Выберите определение «паблик рилейшнз» (ПР)

1. организация общественного мнения в целях наиболее успешной деятельности предприятия
2. общественная форма коммуникации, осуществляемая через платные средства массовой информации
3. не личное стимулирование спроса на товар посредством публикаций
4. достижение баланса в интересах производителя, потребителя и общества в целом

Вопрос	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ	2	4	3	2	2	4	1	3	1	1

3.2. Критерии оценивания, предназначенных для осуществления текущего контроля

Технология оценки– пятибалльная.

Спецификация оценочных средств:

- Тестирования
- Карточки – задания
- Контрольные работы
- Самостоятельная работа обучающихся – рефераты, сообщения, доклады, презентации

Оценка устных ответов обучающихся (Карточки - задания)

Для устных ответов определяются следующие критерии оценок:

- оценка «5» выставляется, если ученик:

- полно раскрыл содержание материала в объеме, предусмотренном программой и учебником;
- изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно используя математическую и специализированную терминологию и символику;
- правильно выполнил графическое изображение алгоритма и иные чертежи и графики, сопутствующие ответу;
- показал умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации при выполнении практического задания;
- продемонстрировал усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков;
- отвечал самостоятельно без наводящих вопросов учителя.

- оценка «4» выставляется, если ответ имеет один из недостатков:

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие логического и информационного содержания ответа;
- нет определенной логической последовательности, неточно используется математическая и специализированная терминология и символика;
- допущены один-два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию учителя;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов или в выкладках, легко исправленные по замечанию или вопросу учителя.

- оценка «3» выставляется, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса, имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, чертежах, блок-схем и выкладках, исправленные после нескольких наводящих вопросов учителя;

- ученик не справился с применением теории в новой ситуации при выполнении практического задания, но выполнил задания обязательного уровня сложности по данной теме,

- при знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность основных умений и навыков.

- оценка «2» выставляется, если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;

- обнаружено незнание или непонимание учеником большей или наиболее важной части учебного материала,

- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, в чертежах, блок-схем и иных выкладках, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов учителя.

- оценка «1» выставляется, если:

- ученик обнаружил полное незнание и непонимание изучаемого учебного материала или не смог ответить ни на один из поставленных вопросов по изучаемому материалу.

Оценка («5», «4», «3») может ставиться не только за одновременный ответ (когда на проверку подготовки обучающегося отводится определенное время), но и за рассредоточенный во времени, т. е. за сумму ответов, данных обучающимся на протяжении урока (выводится поурочный балл), при условии, если в процессе урока не только заслушивались ответы обучающегося, но и осуществлялась проверка его умения применять знания на практике.

Критерии оценивания контрольных работ и практических работ

Оценка «5» ставится, если:

работа выполнена полностью;

в логических рассуждениях и обосновании решения нет пробелов и ошибок;

в решении нет математических ошибок (возможна одна неточность, описка, не являющаяся следствием незнания или непонимания учебного материала).

Оценка «4» ставится, если:

работа выполнена полностью, но обоснования шагов решения недостаточны (если умение обосновывать рассуждения не являлось специальным объектом проверки);

допущена одна ошибка или два-три недочета в выкладках, рисунках, чертежах или графиках (если эти виды работы не являлись специальным объектом проверки).

Оценка «3» ставится, если:

допущены более одной ошибки или более двух-трех недочетов в выкладках, чертежах или графиках, но учащийся владеет обязательными умениями по проверяемой теме.

Оценка «2» ставится, если:

допущены существенные ошибки, показавшие, что учащийся не владеет

обязательными умениями по данной теме в полной мере

Общая оценка тестовых заданий

Оценка «5» (отлично) – 90% правильных ответов

Оценка «4» (хорошо) – 80% правильных ответов

Оценка «3» (удовлетворительно) – 70% правильных ответов

Оценка «2» (неудовлетворительно) - 69% правильных ответов

Оценка устного выступления (сообщения)

I Оценка содержательной стороны выступления: - 5 баллов.

1. Понравилось ли выступление.
2. Соответствует ли оно заявленной теме.
3. Интересно выступление и не слишком ли оно длинное.
4. Установлен ли контакт с аудиторией.
5. Продуман ли план.
6. Весь ли материал относится к теме.
7. Примеры, статистика.
8. Используются ли наглядные средства.
9. Формулировка задач или призыв к действию.
10. Вдохновило ли выступление слушателей.

II Оценка культуры речи выступающего. - 3 балла.

1. Соответствует ли речь нормам современного русского языка.

2. Какие ошибки были допущены.
3. Можно ли речь охарактеризовать как ясную, точную, краткую, богатую.

III Оценка ораторской манеры выступления.- 2 балла.

1. Манера держаться
2. Жесты, мимика.
3. Контакт с аудиторией.
4. Звучание голоса, тон голоса.
5. Темп речи.

Пожелания выступающему.

Максимум за выступление - 10 баллов.

«5» (отлично)- до 9 баллов

«4» (хорошо)- до 7 баллов

«3» (удовлетворительно)- до 5 баллов

«2» (неудовлетворительно)- менее 5 баллов

Критерии оценки докладов

№ п/п	Оцениваемые параметры	Оценка в баллах
1	Качество доклада: - производит выдающееся впечатление, сопровождается иллюстративным материалом; - четко выстроен; - рассказывается, но не объясняется суть работы; - зачитывается	3 2 1 0
2	Использование демонстрационного материала: - автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался; - использовался в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности; - представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком или был оформлен плохо, неграмотно.	2 1 0
3	Качество ответов на вопросы: - отвечает на вопросы; - не может ответить на большинство вопросов; - не может четко ответить на вопросы.	3 2 1
4	Владение научным и специальным аппаратом: - показано владение специальным аппаратом; - использованы общенаучные и специальные термины; - показано владение базовым аппаратом.	3 2 1
5	Четкость выводов: - полностью характеризуют работу; - нечетки; - имеются, но не доказаны.	3 2 1
	Итого максимальное количество баллов:	14

Оценка «5» - от 11 до 14 баллов

Оценка «4»- от 8 до 10 баллов

Оценка «3» - от 4 до 7 баллов

При количестве баллов менее 4 – рекомендовать обучающимся дополнительно поработать над данным докладом

Критерии и показатели, используемые при оценивании учебного реферата

Критерии	Показатели

<p>1. Новизна реферированного текста Макс. - 20 баллов</p>	<ul style="list-style-type: none"> - актуальность проблемы и темы; - новизна и самостоятельность в постановке проблемы, в формулировании нового аспекта выбранной для анализа проблемы; - наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.
<p>2. Степень раскрытия сущности проблемы Макс. - 30 баллов</p>	<ul style="list-style-type: none"> - соответствие плана теме реферата; - соответствие содержания теме и плану реферата; - полнота и глубина раскрытия основных понятий проблемы; - обоснованность способов и методов работы с материалом; - умение работать с литературой, систематизировать и структурировать материал; - умение обобщать, сопоставлять различные точки зрения по рассматриваемому вопросу, аргументировать основные положения и выводы.
<p>3. Обоснованность выбора источников Макс. - 20 баллов</p>	<ul style="list-style-type: none"> - круг, полнота использования литературных источников по проблеме; - привлечение новейших работ по проблеме (журнальные публикации, материалы сборников научных трудов и т.д.).
<p>4. Соблюдение требований к оформлению Макс. - 15 баллов</p>	<ul style="list-style-type: none"> - правильное оформление ссылок на используемую литературу; - грамотность и культура изложения; - владение терминологией и понятийным аппаратом проблемы; - соблюдение требований к объему реферата; - культура оформления: выделение абзацев.
<p>5. Грамотность Макс. - 15 баллов</p>	<ul style="list-style-type: none"> - отсутствие орфографических и синтаксических ошибок, стилистических погрешностей; - отсутствие опечаток, сокращений слов, кроме общепринятых; - литературный стиль.

4. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Вопросы к дифференцированному зачету

1. Понятие «услуга». Основные и дополнительные услуги в гостинице. Порядок их предоставления.
2. Правила предоставления сопутствующих услуг в гостинице
3. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице
4. Классификация экскурсий
5. Представление услуг сервис-бюро
6. Телекоммуникационные услуги в гостинице
7. Организация транспортных услуг в отеле. Трансфер
8. Фитнес- и СПА-индустрия
9. Гостиничная анимация. Основные понятия. Сущность и назначение гостиничной анимации
10. Типы и виды анимационных программ в сервисе и туризме
11. Особенности работы с туристами разных категорий
12. Понятие и сущность маркетинговых исследований
13. Методика и этапы проведения маркетинговых исследований в гостинице
14. Методы продвижения дополнительных гостиничных услуг
15. Понятие и управление качеством гостиничных услуг
16. Технология работы с постоянными гостями гостиницы
17. SWOT-анализ.

