

Документ подписан простой электронной подписью		СМК-ФЭС-В1.П2-2019
Информация о владельце:	Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.ДВ 01.01 «Введение в специальность» направление	
ФИО: Меркулов Евгений Сергеевич	подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный сервис	
Должность: и.о. ректора		
Дата подписания: 31.05.2021 02:04:41	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации	
Уникальный программный ключ:	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение	
39428e82d614a3cd984f9170018f0d2c07162daabc77db065db2d16370be7c	высшего образования	

«Камчатский государственный университет имени Витуса Беринга»

Рассмотрено и утверждено на заседании  
кафедры экономики и сервиса  
20 июня 2019 г., протокол № 10



и. о. зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Н.Г.Мищенко

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ по дисциплине

### Б1.В.ДВ.01.01 ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ

**Направление подготовки (специальность): 43.03.01 «Сервис»**

**Профиль подготовки: «Социально-культурный сервис»**

**Квалификация выпускника: Бакалавр**

**Форма обучения: очная**

**Курс 1 Семестр 1**

**Зачет: 1 семестр**

ОПОП	СМК-ФОС-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.ДВ 01.01 «Введение в специальность» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный	

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ редакции документа	Описание изменений	Автор	Дата	
			ввода в действие	пересмотра

Составитель:  
доцент кафедры экономики и сервиса  
(должность, кафедра)



\_\_\_\_\_ Е.И.Сибирцева  
(подпись)

ОПОП	СМК-ФОС-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.ДВ 01.01 «Введение в специальность» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный	

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине	4
2. Контрольно-измерительные материалы текущего контроля	4
2.1 Формы текущего контроля	4
2.2 Вопросы и задания текущего контроля	4
3. Критерии оценивания по формам текущего контроля	6
4. Контрольно-измерительные материалы промежуточного контроля (аттестации)	8
4.1 Формы промежуточного контроля (аттестации)	8
4.2 Перечень вопросов на зачет	8
5. Критерии оценивания по формам промежуточного контроля (аттестации)	9

ОПОП	СМК-ФОС-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.ДВ 01.01 «Введение в специальность» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный	

### 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки:

Код универсальной компетенции	Содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций
УК-1	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИД-УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие. Определяет, интерпретирует и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи; ИД-УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов; ИД-УК-1.3. При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения ИД-УК-1.4. Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки

### 2. Контрольно-измерительные материалы текущего контроля

#### 2.1 Формы текущего контроля:

- устный опрос;
- письменный опрос;
- подготовка проекта.

#### 2.2 Вопросы и задания текущего контроля

##### Практическое занятие № 1. Сущность, основные понятия социально-культурного сервиса.

1. Термины и понятия туризма. Состав сервисных услуг.
2. Организация и технология работы туристических и сервисных предприятий.
3. Сервисная деятельность: общая характеристика.
4. Функции и структура индустрии развлечений.
5. Сегментация досуга и развлечений.
6. Классификации и функции социально-культурных центров.

##### Практическое занятие № 2. Структура профессиональных компетенций специалиста по сервису.

1. Оценка способностей по достижению целей и критическому переосмыслению накопленного опыта.
2. Социальная значимость профессии.
3. Мотивация профессиональной деятельности в сервисе.
4. Владение теоретическими основами проектирования.
5. Основные принципы и методы проектирования в сервисе.

ОПОП	СМК-ФОС-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.ДВ 01.01 «Введение в специальность» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный	

6. Организация самостоятельного поиска источников информации по проекту сервисного обслуживания.

### **Практическое занятие № 3. Профессиональная и этическая культура специалиста по сервису.**

1. Феномен этической и профессиональной культуры.
2. Сущность и роль этической культуры в профессиональной деятельности специалиста по сервису.
3. Сущность и признаки профессионализма.
4. Особенности формирования этической и профессиональной культуры специалиста по сервису.

### **Практическое занятие № 4. Технологии организации сервисной деятельности.**

1. Определение современных тенденций и инновации в области сервиса.
2. Предпринимательская деятельность в сервисе.
3. Технологии формирования системных профессиональных компетенций в области предпринимательства.
4. Организационно-правовые формы в сервисе.

## 2 модуль

### **Практическое занятие № 5. (в форме кругло стола) «Мировой рынок услуг: тенденции и особенности развития»**

1. Перечень дискуссионных тем для круглого стола:
  1. Мировой рынок услуг: структура, основные тенденции, перспективы и проблемы развития современного мирового рынка услуг.
  2. Современный рынок услуг России: состояние, проблемы и перспективы развития.
  3. Камчатский край: состояние, потенциал и перспективы развития рынка услуг. Какими ресурсами, позволяющими развивать сервисную сферу, обладает Камчатский край? Что сдерживает развитие сферы услуг в Камчатском крае?

### **Практическое занятие № 6. Состав сервисных услуг.**

1. Принципы качества клиентского сервиса.
2. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей. Изучение типов и видов услуг сервиса.
3. Проблемы структурирования сервисных видов деятельности.

### **Практическое занятие № 7. Термины и понятия сферы туризма.**

1. Зарождения туризма как вида деятельности. История возникновения туризма.
2. Туризм в современном мире.

ОПОП	СМК-ФОС-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.ДВ 01.01 «Введение в специальность» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный	

3. Нормативно-правовая регламентация туризма.
4. Виды туризма.

### **Практическое занятие № 8. История становления туризма в России и за рубежом.**

1. Путешествия в древности.
2. Предпосылки возникновения и развития путешествий.
3. Путешествия в эпоху первобытности, в эпоху античности.
4. Паломничество и крестовые походы. Торговые пути.
5. Путешествия в эпоху средневековья.
6. Развитие туризма в Новое время.
7. Технический прогресс – движущая сила становления туристской индустрии.
8. Международное право – правовая основа расширения туристских контактов.
9. Организация самодеятельного туризма в древнем мире – паломничество
10. Социальный туризм в эпоху средневековья .
11. Организация оздоровительного туризма.
12. Расширение географии туризма в 19-20 в.в. Основные турцентры.
13. Современная география туризма.

### **Практическое занятие № 9. Формы и стили обслуживания**

1. Прогрессивные формы обслуживания: сущность, особенности применения.
2. Прогрессивные формы обслуживания в сфере туризма.
3. Прогрессивные формы обслуживания в других сферах жизнедеятельности людей.
4. Специальные формы обслуживания.
5. Основные приемы предоставления услуг.
6. Самообслуживание в сфере питания туристов.
7. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
8. Обслуживание групп клиентов. Корпоративное обслуживание.
9. Работа с VIP-клиентами.
10. Фирменное обслуживание

### **Практическое занятие № 10. Правовое регулирование туристской деятельности.**

1. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24.11.96 №132-ФЗ.
1. Федеральный закон «О защите прав потребителей» №2300-2 от 09.09.1992
2. Постановление Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. №452 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта».

ОПОП	СМК-ФОС-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.ДВ 01.01 «Введение в специальность» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный	

3. ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»;
4. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования»;
5. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»
6. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;
7. ГОСТ Р 53998-2010 Услуги туристские для людей с ограниченными возможностями. Общие требования»
8. ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей»

### **Практическое занятие № 11. Стандартизация туристских услуг.**

1. Сущность и содержание стандартизации.
2. Цели стандартизации.
3. Основные задачи стандартизации.
4. Область стандартизации.
5. Объекты, принципы и методы стандартизации. Объекты стандартизации в туристской сфере. Комплексная стандартизация.
6. Опережающая стандартизация.

### **Практическое занятие № 12. Функции и структура индустрии развлечений.**

1. Специфика коммерческой и некоммерческой деятельности в индустрии досуга.
2. Некоммерческий сектор индустрии развлечений: основные функции и характеристика.
3. Спектр услуг и виды досуговой деятельности коммерческого сектора индустрии развлечений (аттракционы, частные клубы, тематические парки и т.д.).

### **Практическое занятие № 13. Инновационные технологии в сервисной сфере.**

1. Что такое инновации?
2. Какую роль играют инновации в развитии сферы услуг?
3. Основные направления внедрения инновационных технологий в сферу услуг на современном этапе.
4. Приведите примеры внедрения новых технологий в сфере гостеприимства и туризма.
5. Объясните популярность современных компьютерных технологий в сервисной сфере.
6. Приведите примеры использования компьютерных технологий в сфере гостеприимства и туризма.
7. Что такое продуктовая стратегия сервисного предприятия?
8. Дайте определение понятия «ассортиментная политика» предприятия.
9. Перечислите основные этапы жизненного цикла услуг.
10. Что оказывает влияние на жизненный цикл услуги?
11. По каким основным направлениям идет процесс разработки новой услуги?
12. Из каких основных этапов состоит процесс разработки новой услуги?
13. Каким образом идет формирование имиджа услуг?
14. Дайте определение основным (обязательным), вспомогательным и дополнительным услугам. В чем состоит их отличие?

ОПОП	СМК-ФОС-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.ДВ 01.01 «Введение в специальность» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный	

#### 4. Контрольно-измерительные материалы промежуточного контроля (аттестации)

##### 4.1 Формы промежуточного контроля (аттестации):

- Зачет.

##### 4.2 Перечень вопросов на зачет

К зачету каждый студент делает презентацию о профессиях сферы сервиса, их особенностях

##### Примерные вопросы к зачету

1. Термины и понятия туризма. Состав сервисных услуг.
2. Организация и технология работы туристических и сервисных предприятий.
3. Сервисная деятельность: общая характеристика.
4. Функции и структура индустрии развлечений.
5. Сегментация досуга и развлечений.
6. Классификации и функции социально-культурных центров.
7. Оценка способностей по достижению целей и критическому переосмыслению накопленного опыта.
8. Социальная значимость профессии.
9. Мотивация профессиональной деятельности в сервисе.
10. Владение теоретическими основами проектирования.
11. Основные принципы и методы проектирования в сервисе.
12. Организация самостоятельного поиска источников информации по проекту сервисного обслуживания.
13. Феномен этической и профессиональной культуры.
14. Сущность и роль этической культуры в профессиональной деятельности специалиста по сервису.
15. Сущность и признаки профессионализма.
16. Особенности формирования этической и профессиональной культуры специалиста по сервису.
17. Определение современных тенденций и инновации в области сервиса.
18. Предпринимательская деятельность в сервисе.
19. Технологии формирования системных профессиональных компетенций в области предпринимательства.
20. Организационно-правовые формы в сервисе.
21. Принципы качества клиентского сервиса.
22. Сервисная деятельность как форма удовлетворения человеческих потребностей. Изучение типов и видов услуг сервиса.
23. Зарождения туризма как вида деятельности. История возникновения туризма.
24. Туризм в современном мире.
25. Нормативно-правовая регламентация туризма.
26. Виды туризма.
27. Прогрессивные формы обслуживания: сущность, особенности применения.
28. Прогрессивные формы обслуживания в сфере туризма.
29. Прогрессивные формы обслуживания в других сферах жизнедеятельности людей.
30. Специальные формы обслуживания.



ОПОП	СМК-ФОС-В1.П2-2019
Фонд оценочных средств по дисциплине Б.1.В.ДВ 01.01 «Введение в специальность» направление подготовки 43.03.01 «Сервис» профиль – социально-культурный	

31. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид профессиональной деятельности.
32. Обслуживание групп клиентов. Корпоративное обслуживание. Работа с VIP-клиентами. Фирменное обслуживание. Сущность и содержание стандартизации.
33. Цели стандартизации. Основные задачи стандартизации. Область стандартизации.
34. Объекты, принципы и методы стандартизации. Объекты стандартизации в туристской сфере. Комплексная стандартизация. Опережающая стандартизация.
35. Специфика коммерческой и некоммерческой деятельности в индустрии досуга.
36. Некоммерческий сектор индустрии развлечений: основные функции и характеристика.
37. Спектр услуг и виды досуговой деятельности коммерческого сектора индустрии развлечений (аттракционы, частные клубы, тематические парки и т.д.).
38. Что такое инновации?
39. Какую роль играют инновации в развитии сферы услуг?
40. Основные направления внедрения инновационных технологий в сферу услуг на современном этапе.

#### 5. Критерии оценивания по формам промежуточного контроля (аттестации)

Определение уровня достижения планируемых результатов освоения дисциплины (модуля) осуществляется посредством оценки уровня сформированности компетенции и оценки уровня успеваемости обучающегося.

#### Критерии оценивания уровня сформированности компетенций и оценки уровня успеваемости обучающегося

Уровень сформированности компетенции	Уровень освоения дисциплины (оценка)	Форма контроля	Зачет
		Критерии оценивания	
Высокий	Зачтено	Продемонстрированы глубокие знания программного материала, а также сформированность всех дескрипторов компетенции: знаний, умений, навыков. Ответы логически последовательны, содержательны. Стиль изложения научный. Применение умений и навыков уверенное.	
Базовый	Зачтено	Продемонстрированы глубокие знания программного материала, а также успешная сформированность дескрипторов компетенции: знаний, умений, навыков. Ответы логически последовательны, содержательны. Стиль изложения научный. Вместе с тем, студент допущены ошибки, имеет место пробелы в умениях и навыках.	
Пороговый	Зачтено	Продемонстрированы не достаточные знания программного материала, имеются затруднения в понимании сущности и взаимосвязи рассматриваемых процессов и явлений. Сформированы дескрипторы компетенции: знания, умения, навыки порогового уровня.	
Компетенции не сформированы	Не зачтено	Ответ фрагментарен, нелогичен. Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими вопросами дисциплины. Терминология не используется. Дескрипторы компетенции: знания, умения, навыки не сформированы (теоретические знания разрознены, умения и навыки отсутствуют) // Либо ответ на вопрос полностью отсутствует или студент отказывается от ответа.	