

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 15.07.2026 13:07:37
Уникальный идентификатор:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f9ab

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Чеченский государственный университет»
им. А.А. Кадырова
Профессиональный колледж**

УТВЕРЖДЕН
на заседании ПЦК
«__» _____ 20__ г., протокол № _____

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»**

Специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Составитель _____ (ФИО составителя)

Грозный - 2026 г.

**ПАСПОРТ
ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
1.	Сущность и содержание сервисной деятельности в туризме и гостеприимстве	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ПК 1.1–1.5	Диф. зачёт (сем.3), Зачёт (сем.4)
2.	Виды услуг в туристской индустрии и индустрии гостеприимства		
3.	Стандарты качества обслуживания клиентов		
4.	Технологии обслуживания туристов на предприятиях размещения		
5.	Технологии обслуживания в предприятиях питания		
6.	Психология сервисной деятельности и работа с клиентами		
7.	Культура сервиса и профессиональная этика работника сферы гостеприимства		
8.	Организация работы с жалобами и претензиями клиентов		
9.	Инновационные технологии в сервисной деятельности		
10.	Оценка качества и эффективности сервисной деятельности		

ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде
1.	Дифференцированный зачёт (сем.3)	Промежуточная форма оценки знаний по 4-балльной шкале	Тест — 20 вопросов, 1 вариант
2.	Зачёт (сем.4)	Промежуточная форма оценки знаний	Тест — 20 вопросов, 1 вариант

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест
по ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»
Дифференцированный зачёт (сем.3)

ФИО _____ группа _____ Дата _____

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

1. Что понимается под сервисной деятельностью в сфере туризма и гостеприимства?

- а) деятельность, направленная на удовлетворение потребностей клиентов посредством предоставления услуг
- б) производство промышленной продукции
- в) деятельность по добыче полезных ископаемых
- г) деятельность органов государственной власти

2. Что относится к основным видам услуг в индустрии гостеприимства?

- а) услуги размещения, питания, транспортные и экскурсионные услуги
- б) исключительно услуги связи
- в) услуги по ремонту бытовой техники
- г) услуги по добыче нефти

3. Что понимается под стандартом качества обслуживания?

- а) совокупность требований к процессу и результату обслуживания клиента
- б) размер прибыли предприятия
- в) количество сотрудников предприятия
- г) объём основных средств предприятия

4. Какой этап технологии обслуживания гостя в отеле является первым при заселении?

- а) регистрация (check-in) гостя
- б) выселение гостя (check-out)
- в) уборка номера
- г) начисление заработной платы персоналу

5. Что понимается под технологией обслуживания в ресторане?

- а) последовательность операций по приёму, обслуживанию и расчёту с гостем
- б) технология производства продуктов питания на заводе

- в) технология строительства зданий
- г) технология добычи полезных ископаемых

6. Какое качество наиболее важно для работника сферы гостеприимства при взаимодействии с клиентом?

- а) клиентоориентированность и доброжелательность
- б) равнодушие к запросам клиента
- в) агрессивность в общении
- г) избегание любого контакта с клиентом

7. Что понимается под культурой сервиса?

- а) совокупность норм и правил поведения работника, обеспечивающих высокое качество обслуживания
- б) уровень образования персонала без учёта поведения
- в) финансовые показатели предприятия
- г) архитектурный стиль здания

8. Какой документ регулирует профессиональную этику работника сферы гостеприимства?

- а) кодекс профессиональной этики (стандарты обслуживания предприятия)
- б) Уголовный кодекс РФ
- в) Гражданский кодекс РФ
- г) Налоговый кодекс РФ

9. Что должен сделать сотрудник при поступлении жалобы от клиента?

- а) внимательно выслушать, зафиксировать жалобу и принять меры по её разрешению
- б) проигнорировать жалобу
- в) вступить в спор с клиентом
- г) отказаться от дальнейшего обслуживания клиента

10. Какая технология, помимо традиционного обслуживания, всё активнее применяется в сервисной деятельности?

- а) цифровые технологии (онлайн-бронирование, чат-боты, мобильные приложения)
- б) исключительно ручной труд без автоматизации
- в) отказ от использования любых технологий
- г) исключительно бумажный документооборот

11. Какой показатель используется для оценки качества сервисной деятельности предприятия?

- а) уровень удовлетворённости клиентов (индекс NPS и др.)
- б) количество сотрудников предприятия
- в) площадь занимаемого помещения

г) количество единиц оборудования

12. Что относится к материальной составляющей качества обслуживания в отеле?

- а) состояние номерного фонда, оборудование, интерьер
- б) вежливость персонала
- в) скорость реакции на запрос
- г) улыбка сотрудника

13. Что относится к нематериальной составляющей качества обслуживания?

- а) вежливость, внимательность и профессионализм персонала
- б) состояние мебели в номере
- в) наличие бассейна на территории отеля
- г) размер парковки

14. Какой принцип обслуживания предполагает индивидуальный подход к каждому клиенту?

- а) принцип персонализации обслуживания
- б) принцип унификации без учёта потребностей клиента
- в) принцип полного игнорирования запросов клиента
- г) принцип минимизации контакта с клиентом

15. Что понимается под дополнительными услугами на предприятии гостеприимства?

- а) услуги, не входящие в базовый пакет проживания, предоставляемые за отдельную плату или бесплатно по усмотрению отеля
- б) услуги, обязательные для всех гостей без исключения
- в) услуги, оказываемые только сотрудникам предприятия
- г) услуги, запрещённые законодательством

16. Какая форма обратной связи используется для оценки удовлетворённости клиентов сервисным обслуживанием?

- а) анкетирование и опросы гостей
- б) исключительно финансовая отчётность
- в) отказ от сбора обратной связи
- г) публикация внутренних документов предприятия

17. Что понимается под сервисной культурой персонала?

- а) совокупность профессиональных установок и норм поведения, направленных на качественное обслуживание клиентов
- б) уровень заработной платы персонала
- в) график работы предприятия
- г) архитектура здания предприятия

18. Какая мера способствует повышению качества сервисной деятельности предприятия?

- а) регулярное обучение персонала стандартам обслуживания
- б) отказ от обучения персонала
- в) снижение требований к квалификации сотрудников
- г) игнорирование обратной связи от клиентов

19. Что относится к инновационным технологиям в гостиничном сервисе?

- а) системы самостоятельного заселения (self check-in), электронные ключи, мобильные приложения
- б) исключительно бумажные регистрационные карточки
- в) отказ от использования интернета
- г) отказ от автоматизации процессов

20. Какая итоговая цель сервисной деятельности в туризме и гостеприимстве?

- а) удовлетворение потребностей клиента и формирование его лояльности к предприятию
- б) снижение качества обслуживания клиентов
- в) минимизация контактов с клиентами
- г) отказ от развития предприятия

Критерии оценивания (Дифференцированный зачёт (сем.3)):

Количество правильных ответов	Оценка
18–20	отлично
15–17	хорошо
10–14	удовлетворительно
0–9	неудовлетворительно

Ключи к тесту (Дифференцированный зачёт (сем.3))

[illegible][illegible]

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»
Профессиональный колледж

Тест
по ОПЦ.01 «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве»
Зачёт (сем.4)

ФИО _____ группа _____ Дата _____

№	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Ответ										

№	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Ответ										

1. Что понимается под жизненным циклом услуги в сфере гостеприимства?
 - а) последовательность этапов от разработки услуги до её вывода с рынка
 - б) время работы одного сотрудника в смену
 - в) срок годности продуктов питания
 - г) время выполнения одной уборки номера
2. Какой метод используется для контроля качества обслуживания на предприятии индустрии гостеприимства?
 - а) метод «тайный гость» (mystery shopper)
 - б) исключительно финансовая ревизия
 - в) метод случайного увольнения сотрудников
 - г) отказ от контроля качества
3. Что понимается под сегментацией клиентов в сервисной деятельности?
 - а) разделение клиентов на группы по определённым признакам для более точного удовлетворения их потребностей
 - б) деление клиентов по алфавиту без иного критерия
 - в) отказ от учёта различий между клиентами
 - г) разделение сотрудников по сменам
4. Какой стандарт обслуживания предполагает установленное время ответа на запрос гостя?
 - а) стандарт скорости обслуживания
 - б) стандарт архитектурного оформления здания
 - в) стандарт финансовой отчётности
 - г) стандарт трудового распорядка

5. Что относится к ключевым компетенциям сотрудника контактной зоны (ресепшн, официант)?

- а) коммуникативные навыки, стрессоустойчивость, знание стандартов обслуживания
- б) исключительно физическая сила
- в) навыки бухгалтерского учёта
- г) знание строительных норм

6. Какая система используется для управления бронированием в гостиничном предприятии?

- а) система управления отелем (PMS — property management system)
- б) система видеонаблюдения
- в) система кондиционирования воздуха
- г) система пожарной сигнализации

7. Что понимается под уровнем сервиса (классом обслуживания) предприятия размещения?

- а) категория, определяющая набор услуг и уровень комфорта (например, «звёздность» отеля)
- б) количество этажей здания
- в) год постройки здания
- г) площадь прилегающей территории

8. Какая мера применяется при выявлении систематических нарушений стандартов обслуживания сотрудником?

- а) дополнительное обучение и, при необходимости, дисциплинарное взыскание
- б) полное отсутствие каких-либо мер
- в) публичное унижение сотрудника
- г) полное игнорирование нарушения

9. Что относится к факторам, формирующим лояльность клиента к предприятию гостеприимства?

- а) качество обслуживания, персонализация, программы лояльности
- б) исключительно низкая цена без учёта качества
- в) отсутствие какого-либо взаимодействия с клиентом
- г) агрессивная реклама без реального качества услуг

10. Какой документ регламентирует внутренние стандарты обслуживания на конкретном предприятии?

- а) стандарт обслуживания (сервисная книга предприятия)
- б) Трудовой кодекс РФ
- в) Гражданский кодекс РФ
- г) Налоговый кодекс РФ

11. Что понимается под кросс-культурным сервисом в туризме?

- а) обслуживание клиентов с учётом их культурных и национальных особенностей
- б) обслуживание исключительно соотечественников
- в) отказ от обслуживания иностранных гостей
- г) унификация подхода без учёта культурных различий

12. Какая технология применяется для персонализации обслуживания постоянных гостей отеля?

- а) ведение истории предпочтений гостя (CRM-система)
- б) отказ от фиксации данных о госте
- в) случайный выбор номера без учёта пожеланий
- г) игнорирование истории предыдущих визитов

13. Что относится к показателям экономической эффективности сервисной деятельности?

- а) загрузка номерного фонда, средний чек, доход на доступный номер (RevPAR)
- б) количество сотрудников на этаже
- в) цвет форменной одежды персонала
- г) время начала рабочей смены

14. Какая мера способствует снижению количества жалоб клиентов на предприятии гостеприимства?

- а) регулярный анализ обратной связи и своевременное устранение выявленных недостатков
- б) игнорирование жалоб клиентов
- в) увеличение цен без изменения качества
- г) сокращение штата без анализа причин жалоб

15. Что понимается под аутсорсингом сервисных функций в индустрии гостеприимства?

- а) передача отдельных сервисных функций (уборка, прачечная) сторонним организациям
- б) полный отказ от сервисного обслуживания
- в) увольнение всего персонала предприятия
- г) отказ от использования сторонних организаций в любом случае

16. Какой принцип лежит в основе управления качеством сервисной деятельности (по модели TQM)?

- а) непрерывное улучшение процессов на основе анализа обратной связи и вовлечённости персонала
- б) разовая проверка качества без последующих изменений
- в) отказ от вовлечения персонала в улучшение процессов
- г) игнорирование обратной связи клиентов

17. Что относится к нематериальным активам, формирующим ценность сервисного предприятия?

