Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Тарасенко Лидия Александровна
Должность: Директор
Дата подписания: 12.11.2026 08:01:33
Уникальный программный ключ:
974f72a491e038b845779dd763f1d39f2c9a923f

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ»
«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Рассмотрено и одобрено
на заседании педагогического совета
Протокол №2
От «29» августа 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор АНО «ПОО» «ФЭК»
_____ Л.А. Тарасенко

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ОП.01 СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству

Симферополь
2025 г.

Перечень вопросов на зачет

1. Отраслевые особенности сферы гостеприимства. Современное состояние и перспективы развития отрасли.
2. Понятие и свойства туристической услуги.
3. Понятие и свойства гостиничной услуги.
4. Классификация услуг в туризме и гостеприимстве
5. Рынок туристских услуг и его особенности.
6. Покупательский риск в сфере туристских и гостиничных услуг.
7. Маркетинговая среда туристского / гостиничного предприятия
8. Сегментирование рынка туристских услуг.
9. Сегментирование рынка гостиничных услуг.
10. Основные задачи современного сервиса.
11. Понятие сервиса. История возникновения данного понятия.
12. Понятие и виды сервисной деятельности.
13. Классификация сервиса.
14. Взаимосвязь субъектов туристского рынка.
15. Субъекты и объекты туристского рынка.
16. Поставщики услуг в сфере туризма и гостеприимства.
17. Тенденции современного сервиса в сфере туризма и гостеприимства.
18. Современное состояние индустрии туризма.
19. Значение развития внутреннего туризма.
20. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека.
21. Правила обслуживания потребителей.
22. Договор, как основание для оказания услуг потребителю.
23. Расторжение договора, ответственность сторон. Возмещение убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги.
24. Качество услуги. Качество обслуживания.
25. Система показателей услуг. Основные характеристики качественности.
26. Потребности туриста. Их классификация и характеристика.
27. Обязанности туриста перед ТА и ТО.
28. Обязанности ТО перед ТА и туристом.
29. Обязанности ТА перед туристом и ТО.
30. Права ТО по отношению к туристу.
31. Права ТО по отношению к ТА.
32. Качество услуг, предоставляемых в сфере туризма и гостеприимства. Анализ контроля качества.
33. Должностные обязанности менеджера по туризму в ТА компании.
34. Должностные обязанности сотрудника СПиР гостиницы.
35. Должностные обязанности сопровождающего в автобусной экскурсии.
36. Права и обязанности гида-экскурсовода.
37. Услуги предприятий питания.
38. Социально-культурные услуги.