

**ГАОУ ВО «Дагестанский государственный университет
народного хозяйства»**

*Утвержден решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол №9 от 21 марта 2025 г.*

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ
«МДК.01.05 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ
ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация – Специалист по туризму и гостеприимству

Формы обучения – очная, заочная

УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ – СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ

Махачкала – 2025

УДК 339.13
ББК 65.433

Составители – Адухова Асият Халиловна, Терехина Светлана Вячеславовна
старшие преподаватели кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного
университета народного хозяйства.

Внутренний рецензент – Магомедов Магомед Шегаудинович, кандидат
экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного
университета народного хозяйства.

Внешний рецензент – Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат
экономических наук, доцент кафедры «Мировая и региональная экономика», ФГБОУ
ВО «Дагестанский государственный университет».

Представитель работодателя – Гаджиев Магомедгаджи Магомедович,
генеральный директор ООО «Интурбюро».

*Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «МДК.01.05
Технология и организация турагентской деятельности» разработан в соответствии с
требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего
профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство,
утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12
декабря 2022 г., № 1100, в соответствии с приказом Министерства просвещения
Российской Федерации от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка
организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным
программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован
Министерством юстиции Российской Федерации 21.09.2022 №70167).*

Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «МДК.01.05
Технология и организация турагентской деятельности» размещен на официальном
сайте www.dgunh.ru

Адухова А.Х. Терехина С.В. Фонд оценочных средств по междисциплинарному
курсу «МДК.01.05 Технология и организация турагентской деятельности» для
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. – Махачкала: ДГУНХ, 2025. - 48с.

Рекомендован к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 10 марта
2025 г.

Рекомендован к утверждению руководителем образовательной программы СПО
– программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16
Туризм и гостеприимство Терехиной С.В.

Одобен на заседании кафедры «Менеджмент» 24 февраля 2025 г., протокол №
10.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	4
I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	5
1.1. Перечень формируемых компетенций.....	5
1.2. Компонентный состав компетенций.....	5
II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	7
2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	7
2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств.....	10
2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по междисциплинарному курсу при экзамене.....	24
III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	26
3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	26
3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....	45
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	47

Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплины), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по междисциплинарному курсу «МДК.01.05 Технология и организация турагентской деятельности» в целях определения соответствия их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППСЗ) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

ФОС по междисциплинарному курсу «МДК.01.05 Технология и организация турагентской деятельности» включают в себя: перечень компетенций, формируемых в процессе освоения ППСЗ; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППСЗ; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные студенты должны иметь равные возможности добиться успеха.

Основными параметрами и свойствами фонда оценочных средств являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной учебной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих учебной дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
- качество оценочных средств и ФОС в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Перечень формируемых компетенций

<i>Код компетенции</i>	<i>Формулировка компетенции</i>
ОК	ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	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 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

1.2. Компонентный состав компетенций

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Компонентный состав компетенции</i>		<i>Владеть навыками</i>
	<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	31 - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; методы работы в профессиональной и смежных сферах; 32 - порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.	У1 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте, анализировать и выделять её составные части; У2 - оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью)	

		наставника).	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	33 - формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; 34 - порядок применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.	У3 - оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; У4 - использовать современное программное обеспечение.	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	35 - содержание актуальной нормативно-правовой документации; 36 - возможные траектории профессионального развития и самообразования.	У5 - определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; У6 - определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования.	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	37 - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности.	У7 - психологические особенности личности.	
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	38 - законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; 39 - основы планирования деятельности сотрудников; 310 - этику делового общения.	У8 - планировать работу сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; У9 - владеть культурой межличностного общения.	В1 - составлять план работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; В2 - использовать технику

			переговоров, устного и письменного общения, включая телефонные переговоры.
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	311 – основы организации деятельности сотрудников;	У10 - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;	В3 - осуществлять организацию работы сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.	312 - основы контроля деятельности сотрудников; 313 - основы делопроизводства.	У11 - владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации).	В4 - производить координацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1 Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контро-лируемой компетенции	Планируемые результаты обучения, характеризующие этапы формирования компетенции	Наименование оценочного средства	
				Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация

1.	Сущность и содержание турагентской деятельности	ОК 01 ОК 02 ОК 04 ПК 1.3	ОК 01 Знать: 31 Уметь: У1 ОК 02 Знать: 33 Уметь: У3 ОК 04 Знать: 37 Уметь: У7 ПК 1.3 Знать: 312, 313 Уметь: У11 Владеть навыками: В4	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач.	Экзаменационные вопросы № 1-3
2.	Нормативно-правовое регулирование турагентской деятельности	ОК 03 ПК 1.1 ПК 1.2	ОК 03 Знать: 35 Уметь: У5 ПК 1.1 Знать: 38 Уметь: У8 Владеть навыками: В1 ПК 1.2 Знать: 311 Уметь: У10 Владеть навыками: В3	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач.	Экзаменационные вопросы № 4-6
3.	Порядок образования турфирмы и туристский продукт	ОК 04 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	ОК 04 Знать: 37 Уметь: У7 ПК 1.1 Знать: 38, 39 Уметь: У8 Владеть навыками: В1 ПК 1.2 Знать: 311 Уметь: У10 Владеть навыками: В3 ПК 1.3 Знать: 312, 313 Уметь: У11 Владеть навыками: В4	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач.	Экзаменационные вопросы № 7-9

4.	Технология формирования турпродукта	ОК 03 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	ОК 03 Знать: 36 Уметь: У6 ПК 1.1 Знать: 38, 39 Уметь: У8 Владеть навыками: В1 ПК 1.2 Знать: 311 Уметь: У10 Владеть навыками: В3 ПК 1.3 Знать: 312, 313 Уметь: У11 Владеть навыками: В4	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач.	Экзаменационные вопросы № 10-12
5.	Расчет стоимости турпакета и его элементов	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	ПК 1.1 Знать: 38, 39 Уметь: У8 Владеть навыками: В1 ПК 1.2 Знать: 311 Уметь: У10 Владеть навыками: В3 ПК 1.3 Знать: 312, 313 Уметь: У11 Владеть навыками: В4	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач.	Экзаменационные вопросы № 13-15
6.	Психология клиентов турагентства и особенности их обслуживания. Претензионная работа с туристами.	ОК 02 ПК 1.2	ОК 2 Знать: 33 Уметь: У3 ПК 1.2 Знать: 311 Уметь: У10 Владеть навыками: В3	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач.	Экзаменационные вопросы № 16-18
7.	Современные технологии работы турагентства с клиентами	ОК 01 ОК 04 ПК 1.1 ПК 1.2	ОК 01 Знать: 32 Уметь: У2 ОК 04 Знать: 37 Уметь: У7 ПК 1.1 Знать: 310 Уметь: У9 Владеть навыками: В2 ПК 1.2 Знать: 311 Уметь: У10 Владеть навыками: В3	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач.	Экзаменационные вопросы № 19-21

8.	Договорные отношения между турагентом и туроператором	ОК 02 ОК 03 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3	ОК 02 Знать: 33, 34 Уметь: У3, У4 ОК 03 Знать: 35, 36, Уметь: У5, У6 ПК 1.1 Знать: 38, 39, 310 Уметь: У8, У9 Владеть навыками: В1, В2 ПК 1.2 Знать: 311 Уметь: У10 Владеть навыками: В3 ПК 1.3 Знать: 312, 313 Уметь: У11 Владеть навыками: В4	– проведение опроса; – тестирование; – решение ситуационных задач.	Экзаменационные вопросы № 22-24
----	---	---	--	--	---------------------------------

2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенции(й) обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенции(й) по дисциплине складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенции(й) в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенции(й) обучающихся на экзамене (максимум – 30 баллов).

4 – балльная шкала	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
100- балльная шкала	85 и $\geq$	70 – 84	51 – 69	0 – 50

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/ п	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОСе
УСТНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	Вопросы для обсуждения по темам дисциплины
ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1.	Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
2.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру	Фонд тестовых заданий

		измерения уровня знаний и умений обучающегося.	
3.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме(ам).	Комплект контрольных заданий по вариантам
4.	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
5.	Ситуационная задача	Одна из разновидностей метода анализа конкретных ситуаций – ситуационная задача – заключается в том, что обучаемому предлагаются текст с подробным описанием сложившейся ситуации и задача, требующая решения.	Задания для решения ситуационных задач
6.	Тренинг	Интенсивная форма обучения, где в короткие сроки происходит передача полезных практических навыков от преподавателя к аудитории.	Задания для выполнения тренинга
7.	Кейс	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	Задания для решения кейса

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

№ n/ n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	1) обучающийся полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	10	Отлично (высокий уровень сформированности и компетенции)
2.	полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно, но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет	8	Хорошо (достаточный уровень сформированности и компетенции)
3.	обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, 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	5	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности и компетенции)

4.	обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
----	--	---	---

Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	90-100 % правильных ответов	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	80-89% правильных ответов	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	70-79% правильных ответов	5-6	
4.	60-69% правильных ответов	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5.	50-59% правильных ответов	1-2	
6.	менее 50% правильных ответов	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТОВ

<i>№ п/п</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.	1-3	
5	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень)

			сформированности компетенции)
--	--	--	-------------------------------

Г) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ

<i>№ n/ n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1	Обучающийся ясно представляет себе роль участника игры, предлагает альтернативные варианты решений, включается в процесс моделирования деятельности, взаимодействует с широким кругом участников.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Обучающийся ясно видит свою роль в игре, но не расширяет зону деятельности, избегает конфликтов и эмоционального напряжения, замыкается на узком направлении в различных видах деятельности.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	Обучающийся не участвует в коллективной выработке решений участниками игры.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Обучающийся делает ошибки в принятии решений, ведет себя недостаточно этично по отношению к другим участникам деловой игры.	1-3	
5	Обучающийся не желает участвовать в деловой игре, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам игры.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Д) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>

1.	Исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и исчерпывающие ответы.	28-30	Отлично (высокий уровень сформированнос ти компетенции)
2.	Глубокие знания материала, отличное понимание сути вопросов, твердое знание основных понятий и положений по вопросам, структурированные, последовательные, полные, правильные ответы.	25-27	
3.	Глубокие знания материала, правильное понимание сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответы на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок.	22-24	
4.	Твердые, достаточно полные знания, хорошее понимание сути вопросов, правильные ответы на вопросы, минимальное количество неточностей, небрежное оформление.	19-21	
5.	Твердые, но недостаточно полные знания, по сути верное понимание вопросов, в целом правильные ответы на вопросы, наличие неточностей, небрежное оформление.	16-17	Хорошо (достаточный уровень сформированнос ти компетенции)
6.	Общие знания, недостаточное понимание сути вопросов, наличие большого числа неточностей, небрежное оформление.	13-15	
7.	Относительные знания, наличие ошибок, небрежное оформление.	10-12	Удовлетворите льно (приемлемый уровень сформированнос ти компетенции)
8.	Поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала.	7-9	
9.	Непонимание сути, большое количество грубых ошибок, отсутствие логики	4-6	Неудовлетвори тельно

	изложения материала.		(недостаточный уровень сформированности компетенции)
10.	Не дан ответ на поставленные вопросы	1-3	
11.	Отсутствие ответа, дан ответ на другие вопросы, списывание в ходе выполнения работы, наличие на рабочем месте технических средств, в том числе телефона.	0	

Е) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

<i>№ п/ п</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1	Задание выполнено в соответствии с требованиями оформления документов.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Задание выполнено с незначительными ошибками (несоблюдение параметров страницы, наличие негрубых стилистических ошибок и т.д.)	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	В задании допущены грубые ошибки (дублирование, отсутствие элементов реквизитов).	1-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Задание не выполнено.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Ж) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ

ТРЕНИНГА

№ n/n	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Усвоение информации в полном объеме, сформированы представления, понимание задаваемых преподавателем вопросов, использовано структурированное обсуждение, выстраивание обучающимся причинно-следственных и иных логических связей в тренинге, взаимодействует с широким кругом участников. Воодушевленность, уверенность обучающихся в своей способности применить полученные знания, умения, обсуждение того, как они будут применяться в будущем в их профессиональной деятельности.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Обучающийся имеет четкое представление о своей позиции как участника тренинга, но отстраняется от группового взаимодействия, отдавая предпочтение индивидуальному подходу выполнения заданий тренинга.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Пассивное участие обучающихся в обсуждении, боязнь высказывания своей точки зрения, либо обсуждаемые вопросы неактуальны для них, не связаны с их личными целями, смыслами и интересами. Постоянно отвлекаются в ходе дискуссии или выполнения тренинга на другие темы и разговоры между собой. Необходима периодическая мотивация со стороны преподавателя.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Низкий уровень вовлеченности обучающихся в обсуждение.	1-3	
5.	Обучающийся не желает участвовать в тренинге, не умеет вступать в коммуникацию, ведет себя неэтично по отношению к другим участникам	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень)

	тренинга.		сформированности компетенции)
--	-----------	--	-------------------------------

3) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ КЕЙСА

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	Кейс выполнен полностью, в рамках регламента, установленного на публичную презентацию, обучающийся(еся) приводит (подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения на основе качественно сделанного анализа. Демонстрируются хорошие теоретические знания, имеется собственная обоснованная точка зрения на проблему(ы) и причины ее (их) возникновения. В случае ряда выявленных проблем четко определяет их иерархию. При устной презентации уверенно и быстро отвечает на заданные вопросы, выступление сопровождается приемами визуализации. В случае письменного отчета-презентации по выполнению кейса сделан структурированный и детализированный анализ кейса, представлены возможные варианты решения (3-5), четко и аргументировано обоснован окончательный выбор одного из альтернативных решений.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Кейс выполнен полностью, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) не приводит (не подготовили) полную четкую аргументацию выбранного решения. Имеет место излишнее теоретизирование, или наоборот, теоретическое обоснование ограничено,	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)

	имеется собственная точка зрения на проблемы, но не все причины ее возникновения установлены.		
3.	При устной презентации на дополнительные вопросы выступающий отвечает с некоторым затруднением, подготовленная устная презентации выполненного кейса не очень структурирована. При письменном отчете-презентации по выполнению кейса сделан не полный анализ кейса, без учета ряда фактов, выявлены не все возможные проблемы, для решения могла быть выбрана второстепенная, а не главная проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 2-3, затруднена четкая аргументация окончательного выбора одного из альтернативных решений.	5-6	
4.	Кейс выполнен более чем на 2/3, но в рамках установленного на выступление регламента, обучающийся(еся) расплывчато раскрывает решение, не может четко аргументировать сделанный выбор, показывает явный недостаток теоретических знаний. Выводы слабые, свидетельствуют о недостаточном анализе фактов, в основе решения может иметь место интерпретация фактов или предположения, Собственная точка зрения на причины возникновения проблемы не обоснована или отсутствует. При устной презентации на вопросы отвечает с трудом или не отвечает совсем. Подготовленная презентация выполненного кейса не структурирована. В случае письменной презентации по выполнению кейса не сделан детальный анализ кейса, далеко не все факты учтены, для решения выбрана второстепенная, а не главная	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)

	проблема, количество представленных возможных вариантов решения – 1-2, отсутствует четкая аргументация окончательного выбора решения.		
5.	Кейс выполнен менее чем на треть. Отсутствует детализация при анализе кейса, изложение устное или письменное не структурировано.	2-3	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
6.	Если решение и обозначено в выступлении или отчете-презентации, то оно не является решением проблемы, которая заложена в кейсе. Отсутствует окончательный ответ (если он предусмотрен в кейсе). Правильный ответ угадан, а выстроенное под него решение безосновательно.	1	
7.	Кейс не выполнен или выполнен неверно.	0	

II) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ НА ЭКЗАМЕНЕ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знание дисциплины в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.	24-30	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на занятиях, а также	17-23	Хорошо (достаточный уровень)

	полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.		сформированности компетенции)
3.	Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	10-16	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	0-9	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по междисциплинарному курсу при экзамене

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Сумма баллов по дисциплин е / междисци плинарном у курсу</i>	<i>Оценка</i>
1.	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.	85 и выше	Отлично (высокий уровень сформированнос ти компетенции)
2.	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине.	75 - 84	Хорошо (достаточный уровень сформированнос ти компетенции)
3.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении	51 – 74	Удовлетворител ьно (приемлемый уровень сформированнос ти компетенции)

	программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.		
4.	Обучающийся не знает значительной части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы, не может продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.	менее 51	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся

Задание 1. Тестовые задания Вариант 1.

1. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что является основной функцией турагентства?

- а) организация туров
- б) продажа туров
- в) бронирование отелей
- г) оформление виз

2. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что такое пакетный тур?

- а) тур, включающий в себя авиаперелёт, трансфер и проживание
- б) тур, включающий в себя только проживание и питание
- в) тур, включающий в себя экскурсии и развлечения
- г) тур, включающий в себя все вышеперечисленные услуги

3. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Как называется документ, подтверждающий оплату услуг турагентства?

- а) договор
- б) чек
- в) квитанция
- г) справка

4. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Туристский ваучер – это:

- а) документ, на основании которого выдается виза
- б) документ, оформляющий взаимоотношения туриста с обслуживающей его фирмой
- в) обязательный документ, выдаваемый потребителю, где представлена полная и достоверная информация о предстоящем путешествии
- г) документ, подтверждающий факт оплаты услуг

5. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что такое «горящий тур»?

- а) тур со скидкой
- б) тур, который нужно забронировать в последний момент
- в) тур с ограниченным набором услуг
- г) тур, который включает в себя дополнительные экскурсии

6. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Какие виды транспорта используются для перевозки туристов?

- а) самолёты, поезда, автобусы, автомобили
- б) только самолёты и поезда
- в) только автобусы и автомобили

7. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что такое «страховка» в туризме?

- а) услуга, предоставляемая туроператором
- б) обязательный документ для получения визы
- в) дополнительная услуга, которую можно заказать у турагентства
- г) страховой полис, который покрывает медицинские расходы во время путешествия

8. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Какие виды страхования существуют в туризме?

- а) медицинское страхование, страхование багажа, страхование от несчастных случаев
- б) медицинское страхование, страхование отмены поездки, страхование багажа
- в) медицинское страхование, страхование от стихийных бедствий, страхование от несчастных случаев

9. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что является основным продуктом турагентства?

- а) туристские услуги
- б) транспортные услуги
- в) гостиничные услуги
- г) экскурсионные услуги

10. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Вследствие чего спрос на туристические услуги неоднороден?

- а) высокой значимости общественных факторов (экономической ситуации, экологии, социально-демографических факторов и т.д.)
- б) вследствие различий в предпочтениях и вкусах потребителей
- в) из-за сезонных колебаний спроса

11. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Маркетинг в туриндустрии – это:

- а) комплекс действий фирмы в условиях рынка, превращающий потребности людей (клиентов фирмы) в доходы фирмы
- б) рыночная деятельность, позволяющая получать предприятию прибыль
- в) деятельность предприятия, связанная с исследованием рынка для получения информации

12. Прочитайте текст, выберите правильный, по Вашему мнению, ответ.

Транзитная виза – это виза, которая выдается для транзитного проезда (пересадки) через территорию государства, с правом остановки в пункте пересадки не более чем на:

- а) 72 часа
- б) 48 часов
- в) 24 часа
- г) 12 часов

13. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Назовите общее условие функционирования предприятий гостинично-туристического бизнеса:

- а) реализация туристского продукта
- б) создание туристского продукта

14. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Кто или что является объектом туристического предложения?

- а) турист
- б) турагент
- в) турпродукт

15. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Туризм – это:

- а) временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания

- б) туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации
- в) туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации
- г) туризм, организуемый туристами самостоятельно

16. Установите последовательность.

В какой последовательности должны выполняться действия при бронировании тура?

- а) оплата тура
- б) подтверждение бронирования
- в) выбор тура
- г) оформление документов

17. Установите соответствие видов туристических услуг и их характеристик.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Виды туристических услуг		Характеристики тур. услуг
1)	туристический трансфер	А)	подбор проживания для туристов
2)	организация туров	Б)	перевозка туристов из аэропорта до гостиницы
3)	бронирование гостиниц	В)	планирование и проведение экскурсий, мероприятий, поездок

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

18. Выберите три верных утверждения.

Основные проблемы, с которыми сталкиваются турфирмы при оформлении виз клиентам, связаны:

- а) с устанавливаемыми министерствами иностранных и внутренних дел соответствующих стран
- б) с организацией работы зарубежных консульств и их сотрудников

- в) с государственным регулированием вопросов, связанных с получением выездных виз с российской стороны
- г) с дополнительными издержками при оформлении визы
- д) с несвоевременным предоставлением документов туристов в турфирму

19. Установите последовательность.

В какой последовательности создавались международные организации, действующие в туристической отрасли?

- а) всемирная туристская организация (ВТО)
- б) международное бюро социального туризма (МБСТ)
- в) создание международной организации гражданской авиации (ICAO)
- г) международная ассоциация воздушного транспорта (International Association of Air Transportation)

20. Установите соответствие видов туристических услуг и их характеристик.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Составляющие успешной турагентской деятельности		Описание составляющих успешной турагентской деятельности
1)	Маркетинг туристических услуг	А)	Подписание договоров с поставщиками услуг для предоставления туров
2)	Контракты с туроператорами	Б)	Продвижение туристических услуг на рынке, привлечение клиентов
3)	Разработка индивидуальных туров	В)	Создание уникальных и персонализированных туров для клиентов

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

21. Установите последовательность.

Что послужило причиной появления у людей желания к перемене мест, путешествиям?

Установите последовательность от наиболее раннего до самого позднего события:

- а) поиск драгоценных камней и металлов, развитие торговых караванных путей
- б) мессианство
- в) паломничество к святым местам
- г) кочевое перемещение народов в поисках пропитания и лучших условий жизни

22. Установите соответствие каналов продаж туристических услуг и их описание.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Каналы продаж туристических услуг		Описание каналов продаж туристических услуг
1)	Онлайн-агентства	А)	Традиционные офисы с персоналом для консультаций
2)	Офлайн-турагенты	Б)	Места для общения с потенциальными клиентами и партнерами
3)	Туристические выставки	В)	Платформы для бронирования через интернет

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

23. Установите последовательность.

Каковы этапы подготовки к выезду туриста за границу?

- а) получение визы
- б) покупка билетов
- в) оформление страховки
- г) подготовка документов

24. Установите последовательность наиболее часто встречающихся случаев страхования туристов от несчастных случаев:

а) чаще всего субъектом страхования выступает дееспособное физическое лицо, заключающее договор на случай причинения вреда их жизни, здоровью и трудоспособности

б) чаще всего субъектом страхования выступает договор третьих лиц, страхующих одно лицо (индивидуальное страхование) либо группу (коллективное страхование)

в) чаще всего страховщик заключает договор добровольного страхования от несчастных случаев третьих лиц

г) чаще всего субъектом страхования выступает юридическое лицо любых организационно-правовых форм, заключающее договор страхования на случай причинения вреда жизни, здоровью, трудоспособности

25. Установите соответствие типов туров и их описаний.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Типы туров		Описание туров
1)	Экскурсионные туры	А)	Туры, направленные на проведение активного отдыха в горах, на склонах и трассах
2)	Горнолыжные туры	Б)	Туры, целью которых является улучшение здоровья и оздоровление организма
3)	Лечебно-оздоровительные туры	В)	Туры, включающие посещение различных достопримечательностей, музеев, архитектурных памятников

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

26. Напишите правильный ответ.

Какому понятию соответствует следующее определение:

«Организация или индивидуальный предприниматель, занимающиеся продажей сформированных туроператором туров».

27. Закончите предложение одним словосочетанием.

«Эффективная реклама зависит от _____».

28. Напишите правильный ответ.

Какому понятию соответствует следующее определение:

«Готовый комплекс отдыха для туристов, включающий проживание, транспорт, питание и другие услуги, предоставляемые туроператором».

29. Закончите предложение одним словосочетанием.

«Ключевым элементом успешного тура является _____».

30. Дайте определение понятию «дестинация» одним словосочетанием.

Вариант 2.

1. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Что означает тип питания RO (Room Only):

- а) только завтрак
- б) полупансион (завтрак+обед)
- в) полупансион (завтрак+ужин)
- г) без питания

2. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Какой документ относят к документам строгой отчетности туристской фирмы:

- а) устав предприятия
- б) бухгалтерский баланс
- в) отчет о прибылях и убытках
- г) туристскую путевку

3. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Главным отличием турагентов от туроператоров является:

- а) высокий уровень доходов
- б) отсутствие функции создания турпродукта
- в) отсутствие функции реализации турпродукта
- г) отсутствие функции продвижения турпродукта

4. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Договор, заключаемый между туроператором и турагентом, для реализации туристского продукта называется:

- а) трудовой

- б) агентский
- в) о реализации туристского продукта
- г) финансовый

5. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Покупательский спрос – это:

- а) желание, подкреплённое покупательской способностью
- б) потребность, которая переходит в категорию желания
- в) желание, которое потребитель мечтает осуществить

6. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Высокий уровень образованности и информированности современного потребителя требует:

- а) высокого уровня профессионализма персонала тур. предприятия
- б) высокого уровня обслуживания во время путешествия и отдыха
- в) высокого уровня ценовой политики турфирмы

7. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Необходим ли менеджер на маршруте, если турист путешествует впервые?

- а) да, если была заявка индивидуального клиента на сопровождение
- б) да, это необходимое условие
- в) нет

8. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Главной целью презентации тур. продукта клиенту является:

- а) убеждение клиента в том, что предлагаемый продукт максимально полно удовлетворяет его потребности, оптимально соответствует запросам клиента
- б) познакомить клиента с техническими возможностями турфирмы

9. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Назовите документ, являющийся неотъемлемой частью клиентского договора:

- а) карта местности
- б) памятка туристу
- в) страховой полис
- г) лист бронирования

10. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом НЕ включает:

- а) документы, утверждающие личность туриста
- б) договор, путевку, ваучер, памятку, страховой полис, билет на транспорт
- в) заказ, лист бронирования, подтверждение бронирования
- г) технологическую карту туристского путешествия

11. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

По мере развития общества потребности его членов

- а) уменьшаются
- б) не изменяются
- в) увеличиваются

12. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Шенгенская виза, выданная одной из стран Шенгенского соглашения, дает разрешение на посещение:

- а) этой страны
- б) некоторых стран – участниц
- в) всех стран – участниц

13. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Программа обслуживания – это:

- а) расписание авиа и автоперевозок на туре
- б) комплекс досуговых услуг на туре
- в) набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с тематикой тура, заранее оплаченный и расписанный по времени проведения тура

14. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Какой из видов туризма субсидируется из средств, выделяемых государством на социальные нужды:

- а) въездной
- б) выездной
- в) внутренний

15. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ.

Какая из основных обязанностей турагента?

- а) Договорная.
- б) Калькулятивная.
- в) Реализационная.
- г) Маркетинговая.

16. Установите последовательность.

Какие именно результаты промышленной революции послужили побудительным фактором развития массового туризма?

Установите последовательность от наиболее раннего до самого позднего события:

- а) изобретение паровоза и строительство сети железных дорог
- б) изобретение автомобиля и развитие автодорог и автотуризма
- в) изобретение пароходов и развитие круизного туризма
- г) использование воздухоплавательных аппаратов в качестве средства передвижения (воздушные шары, дирижабли, аэропланы и современные самолеты)

17. Установите соответствие между терминами и их определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Термины		Определения терминов
1)	Турагент	А)	Готовый набор услуг, включающий транспорт, размещение и дополнительные услуги по одной цене.
2)	Бронирование	Б)	Специалист, который помогает клиентам выбрать и организовать поездки, предлагая различные варианты.
3)	Пакетный тур	В)	Процесс резервирования услуг, таких как авиабилеты, отели и экскурсии.

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

18. Установите последовательность.

Этапы организации тура для клиента:

- а) бронирование услуг
- б) консультация с клиентом
- в) подготовка документов
- г) выбор направления
- д) послепродажное обслуживание

19. Установите соответствие.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Термины		Определение
1)	Таможенный контроль	А)	Совокупность положений, предусматривающих порядок совершения таможенных операций.
2)	Таможенный режим	Б)	Совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения таможенного законодательства РФ.
3)	Таможенная процедура	В)	Таможенная процедура, определяющая совокупность требований и условий, включающих порядок применения в отношении товаров и транспортных средств таможенных пошлин

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

20. Установите последовательность.

Действия при создании тура:

а) установление контакта: поздороваться, узнать имя собеседника и представиться самому.

б) бронирование и постпродажное обслуживание: подтвердить бронирование, ответить на дополнительные вопросы и договориться о времени связи перед поездкой.

в) подбор тура: предложить варианты отелей, соответствующих потребностям и бюджету клиента.

г) работа с возражениями: устранить возможные сомнения клиента и ответить на его вопросы.

д) выявление потребностей: задать вопросы о предыдущем опыте поездок, предпочтениях и бюджете.

21. Установите соответствие между документами, необходимых для выезда за границу и их назначением.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Документы, необходимые для выезда за границу		Их назначение
1)	Заграничный паспорт	А)	Документ, необходимый для въезда в страну назначения
2)	Виза	Б)	Документ, обеспечивающий медицинскую защиту во время путешествия
3)	Страховой полис	В)	Документ, подтверждающий право на выезд из страны

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

22. Установите последовательность.

Какие основные этапы организации экскурсии?

- а) определение маршрута
- б) согласование с партнерами
- в) подбор гида
- г) реклама экскурсии

23. Установите соответствие между маркетинговыми стратегиями и их описанием.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Маркетинговые стратегии		Описание маркетинговых стратегий
1)	Продуктовая стратегия	А)	Определение каналов, через которые будет продаваться продукт
2)	Продвиженческая стратегия	Б)	Разработка уникальных предложений для привлечения клиентов
3)	Дистрибуционная стратегия	В)	Использование рекламных каналов для увеличения видимости

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

24. Установите последовательность.

Упорядочите следующие действия по организации группового тура:

- а) сбор группы
- б) определение маршрута
- в) заключение договора с поставщиками услуг
- г) информирование участников о программе

25. Установите соответствие между терминами и их определениями.

К каждой позиции, данной в левом столбце, подберите соответствующую позицию из правого столбца.

	Виды туризма		Целевая аудитория
1)	Культурный туризм	А)	Путешественники, предпочитающие походы, кемпинг и наблюдение за дикой природой.
2)	Экологический туризм	Б)	Участники конференций, семинаров и выставок, которые ищут возможности для нетворкинга.
3)	Событий туризм	В)	Пожилая пара, которые всю жизнь посвятили искусству

Запишите в таблицу выбранные буквы под соответствующими цифрами:

1	2	3

26. Напишите правильный ответ.

Какому понятию соответствует следующее определение:

«Процесс отмены ранее забронированных услуг, таких как авиабилеты, отели или экскурсии».

27. Дайте определение понятию «виза» одним словосочетанием.

28. Закончите предложение, одним словом.

«_____ сезон — это период в туристической или коммерческой деятельности, когда наблюдается значительное снижение спроса на услуги или товары».

29. Какому понятию соответствует следующее определение:

«Вид отношений по защите имущественных интересов физических и юридических лиц при наступлении определённых событий за счёт денежных фондов».

30. Закончите предложение, одним словом.

«_____ — это документ, подтверждающий оплату услуг на маршруте и являющийся основанием для предоставления этих услуг».

Задание 2. Перечень вопросов для обсуждения

1. Раскройте место и роль туризма в мировой хозяйственной деятельности.

2. Дайте классификацию и расскажите о видах туризма.

3. Расскажите об особенностях туристского рынка.

4. Охарактеризуйте структуру туристского рынка.

5. Раскройте место и роль турагентов в системе туризма.

Перечислите особенности современного туристского рынка России.

2. Какие правовые акты регулируют туристский бизнес в России?

3. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ», его основные положения.

4. Что включает в себя государственное регулирование туристской деятельности в РФ?

5. Какой правовой документ в основном определяет правила продажи туристских путевок?

6. Какие условия реализации туристского продукта считаются обязательными для включения в текст договора?

7. К чему обязывает турагента знание конкретных целей туриста при приобретении соответствующего турпродукта?

8. В каких случаях исполнитель (турфирма) освобождается от ответственности за неисполнение своих обязательств по организации путешествия?

9. Приведите основные отличия туроператора от турагента.

10. Кто такой турагент и какие функции он выполняет?

11. Виды туристских агентств.

12. Из чего может состоять доход турагентства?

13. Почему для турагентства важен выбор туроператора? Какие причины могут быть у туристического агентства для предпочтения тех или иных туроператоров?

14. Какие виды договоров между турагентами и туроператорами вы знаете?

15. Агентский договор и его правовое содержание. Статус сторон по агентскому договору.

16. Что такое договор субагентирования, в какой области туристической индустрии он часто применяется?

17. В чем выражается агентское вознаграждение?

18. Какие этапы включает в себя создание туристического предприятия?

19. Какие документы относят к учредительным в турагентстве? Дайте их развернутую характеристику.

Задание 3. Ситуационные задачи

Ситуационная задача 1

На новогодние школьные каникулы в Москву прибывает школьная группа в количестве 114 шк. + 6 сопр. (Программа тура 3 дня/2 ночи прилагается). Необходимо составить расписание обслуживания группы в Москве с подробным таймингом.

Ситуационная задача 2

Туристической компании перед зимним сезоном необходимо организовать продвижение нового для компании туристического продукта в Великий Устюг. Турпродукт ориентирован на школьные группы и группы родителей с детьми (программа тура прилагается). Даты заездов с 1 декабря 2023 г. по 15 января 2024 г. Необходимо разработать программу продвижения турпродукта, используя все инструменты продвижения».

Ситуационная задача 3

ВЫ – руководитель отдела туристической компании «Экзотик Тайм». Перед Вашим отделом поставлена задача разработать план продвижения дайвинг-туров в Австралию и Океанию. Вам необходимо организовать сотрудников отдела на разработку плана мероприятий по продвижению турпродукта: определить и поставить цели, которые необходимо достичь в рамках компании, определить целевую аудиторию и предложить план действий в области рекламы, стимулирования продаж и PR-акций.

Ситуационная задача 4

ВЫ – руководитель отдела туристической компании «Пак групп». Перед Вашим отделом поставлена задача разработать план продвижения горнолыжных туров в Австрию.

Вам необходимо организовать сотрудников отдела на разработку плана мероприятий по продвижению турпродукта: определить и поставить цели, которые необходимо достичь в рамках компании, определить целевую аудиторию и предложить план действий в области рекламы, стимулирования продаж и PR-акций.

Ситуационная задача 5

ВЫ – руководитель отдела туристической компании «Союзкурорт». Перед Вашим отделом поставлена задача разработать план продвижения лечебно-оздоровительных туров в Анапу. Вам необходимо организовать сотрудников отдела на разработку плана мероприятий по продвижению турпродукта: определить и поставить цели, которые необходимо достичь в рамках компании, определить целевую аудиторию и предложить план действий в области рекламы, стимулирования продаж и PR-акций.

Ситуационная задача 6

ВЫ – руководитель отдела туристической компании «Путешествие с ребенком». Перед Вашим отделом поставлена задача разработать план продвижения экскурсионных туров на зимние каникулы. Вам необходимо организовать сотрудников отдела на разработку плана мероприятий по продвижению турпродукта: определить и поставить цели, которые необходимо достичь в рамках компании, определить целевую аудиторию и предложить план действий в области рекламы, стимулирования продаж и PR-акций.

Задание 4. Решение кейс-задач

Кейс 1. Изучите нормативный документ Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»;

Изучите статью 39 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей»;

Изучите статьи 6, 7, 10.1 Федерального Закона «Об основах туристской деятельности в российской федерации».

Кейс 2. Внимательно прочитайте предложенные ситуационные задания. Дайте аргументированные ответы на поставленные вопросы, основываясь на изученных нормативно-правовых актах и судебной практике (прецедентах).

2.1. При заказе тура в Египет турист сообщил, что намеревается заняться виндсерфингом и повезет с собой доски (серфы). Агент своевременно выяснил, что встречающая сторона не гарантирует размещения серфов в автобусе, который производит групповой трансфер. Агент сообщил туристу о данном обстоятельстве и предложил заказать индивидуальный трансфер. После поездки турист написал претензию в адрес турфирмы, с требованием возместить ему стоимость индивидуального трансфера. Имеет ли право турист в данных ситуациях на возврат своих расходов по оплате туристского продукта или непредоставленных услуг? Какие нормативные документы регулируют ответственность сторон в такой ситуации?

2.2. Туристы приобрели турпродукт с размещением в стандартном номере в отеле 4*. При заселении в отель туристы были поставлены в известность сотрудником отеля о том, что свободных стандартных номеров нет, и их смогут

разместить только в номере «студия» при условии доплаты туристами 1000 евро. Туристы согласились на доплату и были размещены. По возвращении туристы предъявили претензию в турагентство с требованием компенсации понесенных расходов.

Имеет ли право туристы в данных ситуациях на возврат своих расходов по оплате туристского продукта или непредоставленных услуг? Какие нормативные документы регулируют ответственность сторон в такой ситуации?

2.3. Туристы приобрели турпродукт следующего состава: международный авиаперелет, размещение, экскурсионная программа. В конце путешествия на стойке регистрации обратного вылета туристы были проинформированы сотрудником аэропорта о том, что рейс, указанный в их билете, не значится в расписании и, соответственно, не будет выполняться. Туристы были вынуждены за свой счет приобрести обратные билеты на другой рейс. По возвращении туристы обратились в турагентство с требованием компенсации понесенных расходов на авиаперелет.

Имеет ли право турист в данных ситуациях на возврат своих расходов по оплате туристского продукта или не предоставленных услуг? Какие нормативные документы регулируют ответственность сторон в такой ситуации?

2.4. Туристическая фирма заключила договор на реализацию автобусного зарубежного тура по программе «Франция – Италия через Скандинавию, 12/13 дней», начало путешествия – 8 августа. Однако туроператор не сумел собрать достаточное количество туристов, желающих отправиться по данной программе в указанные сроки. Правомерно ли со стороны туроператора в этой ситуации предлагать туристу один из следующих вариантов:

- перенести срок выезда по маршруту на следующую дату, например на 2 сентября;
- поменять маршрут на один из подходящих вариантов, например на программу «Италия. Отдых на Тирренском море, 14 дней» или на дату начала путешествия – 7 августа с соответствующей доплатой;
- отказаться от совершения путешествия с полным возвратом уплаченных средств.

2.5. Туристическая фирма заключила договор на реализацию тура на отдых в Тайланде, однако внезапно изменилась стоимость авиационного топлива, и авиакомпания подняла цену на перелеты. Доплата оказалась столь существенной, что некая туроператорская фирма не располагала достаточными собственными денежными ресурсами для оплаты билетов по новой стоимости. Какие варианты туроператор может предложить туристам, уже купившим путевки?

2.6. Семья туристов приобрела туристскую путевку «Барселона, отдых на КостаДорада». Туристы сообщили турагенту о том, что целью их поездки являются отдых на море и обязательное посещение известного парка развлечений «Порт Авентура». Период поездки – февраль. Агент, конечно, информировал

туриста о том, что морские купания в это время года на побережье Испании невозможны, но в гостинице есть закрытый бассейн. Однако агент не сообщил туристу, что «Порт Аventura» в этот период закрывается для посещений. После поездки турист обратился с претензией в турагентство (к продавцу). Имеет ли право турист в данных ситуациях на возврат своих расходов по оплате туристского продукта или не предоставленных услуг? Как поступить агенту в данной ситуации для того, чтобы избежать судебного разбирательства?

2.7. Турист приобретает тур «Автобусом по Европе», внимательно изучает программы, выбирает подходящий ему маршрут и сообщает агенту, что одна из целей его поездки – совершение покупок в Милане. Однако туристу не сообщили, что именно тот день, на который запланировано посещение Милана, в Италии является национальным праздничным днем и все магазины в городе будут закрыты. Можно ли рассматривать данный факт, как нарушение Правил со стороны исполнителя?

2.8. Турагент должен был срочно уточнить некоторые личные сведения о семье выезжающих туристов. Он позвонил туристам по домашнему телефону и, не застав дома взрослых, стал задавать вопросы ребенку. В ходе разговора агент обмолвился, что ребенок по документам не является родным сыном своего отца. Это было шоком для ребенка и вызвало возмущение туриста. Может ли турист обратиться в суд и на основании Федерального закона «О персональных данных» потребовать от турфирмы компенсации за нанесенный моральный ущерб?

2.9. Турист приобретает автобусный тур по маршруту «Скандинавия – Париж. 10 дней». Во время покупки он выражает намерение сойти с маршрута в Амстердаме, а через 5 дней присоединиться к группе в Гамбурге на обратном пути. Является ли такое поведение нарушением условий путешествия? И несет ли исполнитель ответственность за произошедшее с туристом в этой поездке?

2.10. Турист, уже оплативший свою турпутевку полностью или частично, внезапно оказывается в ситуации невозможности совершения поездки по независящим от него обстоятельствам (вследствие собственной болезни или болезни близкого человека, отказа в выдаче визы и других обстоятельств, например, внезапной отмены отпуска). Может ли турист вернуть деньги, уплаченные за тур?

Задание 5. Тематика эссе

1. Концепция разработки системы реализации турпродукта через интернет технологии
2. Себестоимость турпродукта, факторы и условия ее определяющие.
3. Исследование сегментного подхода на примере турпродукта турфирмы.
4. Интернет-технологии и турагентская деятельность: угрозы.
5. Интернет-технологии и турагентская деятельность: перспективы.

6. Офисные компьютерные программы, облегчающие деятельность турагента.
7. Оборудование и инвентарь офиса турагентской фирмы: организация рабочего места турагента.
8. Рынок турагентских услуг Дагестана: проблемы.
9. Рынок турагентских услуг Дагестана: перспективы.
10. Типичные ошибки менеджеров турагентств при работе с потребителями.
11. Значение корпоративных стандартов качества обслуживания потребителей.
12. Государственное регулирование стандартов качества в туризме.
13. Интернет-технологии и турагентская деятельность: проблемы интеграции.
14. Документальное оформление взаимоотношений турагента с туристом.

3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся

Перечень вопросов для подготовки к экзамену:

1. Основные задачи и функции турагента
2. Основные субъекты туристского рынка
3. Туристский продукт: определение, содержание. Основные потребительские свойства туристского продукта
4. Виды туроператоров. Инициативный и рецептивный туроперейтинг
5. Схемы сотрудничества турагентских компаний с поставщиками транспортных услуг
6. Схемы сотрудничества турагентских компаний с поставщиками услуг размещения
7. Формы и особенности работы туроператоров выездного туризма
8. Особенности работы туроператора на внутреннем и въездном направлениях
9. Условия осуществления туроператорской деятельности в Российской Федерации.
10. Государственный надзор в сфере туристской деятельности
11. Основные положения закона «Об основах туристской деятельности в РФ»
12. Требования к предоставляемому финансовому обеспечению ответственности туроператора. Договор страхования ответственности туроператора
13. Ассоциация «Турпомощь»

14. Принципы сегментирования туристского рынка
15. Способы исследования предпочтений потребителей туристского продукта
16. Правила проведения опроса и анкетирования потенциальных потребителей
17. Методы проведения предложений на туристском рынке
18. Туристский продукт: понятие, виды, уровни, стадии создания
19. Туристская услуга: понятие, виды
20. Критерии оценки потенциальных партнеров по предоставлению туристских услуг
21. Стадии создания турпродукта
22. Основные положения ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги.
23. Принципы отбора туристских услуг для формирования турпродукта
24. Технология формирования турпродукта
25. Виды турпродукта
26. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов
27. Проектирование туристских услуг

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной (рубежной) аттестации знаний, обучающихся ДГУНХ.

- Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

- Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

- Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой учебной дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

- Время подготовки ответа при сдаче экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

- При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.

- При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

- Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

- Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

- Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Итоговой формой контроля по дисциплине является экзамен. Экзамен проводится в виде устного или письменного ответа на заданный вопрос. Каждому студенту предлагается 3 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 10 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок.