

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цыбин, Балкиса Баторовна
Должность: Ректор
Дата подписания: 10.09.2024 15:30:52
Уникальный программный ключ:
056af948c3e48c6f3c571e429957a8ae7b757ae8

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Бурятская государственная сельскохозяйственная академия
имени В.Р. Филиппова»**

Экономический факультет

СОГЛАСОВАНО
Заведующий
выпускающей кафедрой
Социально-гуманитарные
науки, реклама и туризм

уч. ст., уч. зв.

ФИО

подпись

«__» _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ
Декан экономического
факультета

уч. ст., уч. зв.

ФИО

подпись

«__» _____ 20__ г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

дисциплины (модуля)

**Б1.В.09.01 Технологии туристской деятельности
Направление подготовки
43.03.02 Туризм**

**Направленность (профиль)
Технология и организация экскурсионных услуг
бакалавр**

Обеспечивающая
преподавание дисциплины
кафедра
Разработчик (и)

Социально-гуманитарные науки, реклама и туризм

подпись

уч.ст., уч. зв.

И.О.Фамилия

Внутренние эксперты:
Председатель методической
комиссии экономического
факультета

подпись

уч.ст., уч. зв.

И.О.Фамилия

Заведующий методическим
кабинетом УМУ

подпись

И.О.Фамилия

Улан – Удэ, 2023

ВВЕДЕНИЕ

1. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) является обязательным обособленным приложением к Рабочей программе дисциплины (модуля) и представлены в виде оценочных средств.
2. Оценочные материалы является составной частью нормативно-методического обеспечения системы оценки качества освоения обучающимися указанной дисциплины (модуля).
3. При помощи оценочных материалов осуществляется контроль и управление процессом формирования обучающимися компетенций, из числа предусмотренных ФГОС ВО в качестве результатов освоения дисциплины (модуля).
4. Оценочные материалы по дисциплине (модулю) включает в себя:
 - оценочные средства, применяемые при промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины (модуля).
 - оценочные средства, применяемые в рамках индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО;
 - оценочные средства, применяемые для текущего контроля;
5. Разработчиками оценочных материалов по дисциплине (модулю) являются преподаватели кафедры, обеспечивающей изучение обучающимися дисциплины (модуля), в Академии. Содержательной основой для разработки оценочных материалов является Рабочая программа дисциплины (модуля).

1. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ИЗУЧЕНИЯ
учебной дисциплины (модуля), персональный уровень достижения которых проверяется
с использованием представленных в п. 3 оценочных материалов

Компетенции, в формировании которых задействована дисциплина		Код и наименование индикатора достижений компетенции	Компоненты компетенций, формируемые в рамках данной дисциплины (как ожидаемый результат ее освоения)		
код	наименование		знать и понимать	уметь делать (действовать)	владеть навыками (иметь навыки)
1		2	3	4	5
Профессиональные компетенции самостоятельные					
ПКС -1	Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ИД-1 _{пкс-1} осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта	основы продвижения туристского продукта с использованием современных технологий	продвигать туристский продукт с использованием современных технологий	способностью к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий
ПКС -3	Способен к разработке и реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности	ПКС-3 .2 – применяет технологические процессы для разработки определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства	принципы технологических процессов для разработки определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства	применять технологические процессы для разработки определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства	применения технологических процессов для разработки определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства

2. РЕЕСТР
элементов оценочных материалов по дисциплине (модулю)

Группа оценочных средств	Оценочное средство или его элемент
	Наименование
1	2
1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины	Перечень вопросов к экзамену Перечень вопросов к зачету Критерии оценивания Пример экзаменационного билета
2. Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов (ВАРО)	Перечень тем для написания курсовой работы Примерный обобщенный план-график курсового проектирования (выполнения курсовой работы) по дисциплине Критерии оценки индивидуальных результатов выполнения курсовой работы
3. Средства для текущего контроля	Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов
	Критерии оценивания
	Шкала оценивания
	Перечень дискуссионных тем и вопросов для «круглого стола»
	Критерии оценивания
	Шкала оценивания
	Индивидуальные задания для самостоятельной работы
	Критерии оценивания
	Шкала оценивания
Комплект тестовых заданий	
Критерии оценивания	
Шкала оценивания	

3. Описание показателей, критериев и шкал оценивания компетенций в рамках дисциплины (модуля)

Код и название компетенции	Код индикатора достижения компетенции	Индикаторы компетенции	Показатель оценивания – знания, умения, навыки (владения)	Уровни сформированности компетенций				Формы и средства контроля формирования компетенций
				компетенция не сформирована	минимальный	средний	высокий	
				Оценки сформированности компетенций				
				2	3	4	5	
				Оценка «неудовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно»	Оценка «хорошо»	Оценка «отлично»	
Характеристика сформированности компетенции								
			Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений и навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения стандартных практических (профессиональных) задач	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Критерии оценивания								
ПКС-1 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ИД-1 _{пкс-1}	Полнота знаний	Знает основы продвижения туристского продукта с использованием современных технологий	не знает и не понимает основ продвижения туристского продукта с использованием современных технологий	знает фрагментарно основы продвижения туристского продукта с использованием современных технологий	знает в целом, основы продвижения туристского продукта с использованием современных технологий	знает в совершенстве основы продвижения туристского продукта с использованием современных технологий	Перечень вопросов к экзамену Перечень вопросов к зачету Перечень тем для написания курсовой работы Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов Перечень дискуссионных тем и вопросов для «круглого стола» Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся Комплект тестовых заданий
		Наличие умений	Умеет продвигать туристский продукт с использованием современных технологий	не умеет продвигать туристский продукт с использованием современных технологий	умеет в некоторой степени проектировать объекты туристской деятельности	умеет в общем, продвигать туристский продукт с использованием современных технологий	умеет продвигать туристский продукт с использованием современных технологий	
		Наличие навыков (владение опытом)	Способностью к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	не владеет способностью к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	владеет частично способностью к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	владеет достаточно способностью к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	владеет в полной мере способностью к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	
ПКС-3 Способен к разработке и	ИД-2 _{пкс-3}	Полнота знаний	Знает технологические процессы для разработки	Не знает технологические процессы для разработки	Плохо знает технологические процессы для разработки определенных видов	Знает недостаточно технологические процессы для разработки	Знает технологические процессы для разработки определенных видов продуктов и услуг в сфере	

реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности		определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства	определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства	продуктов и услуг в сфере гостеприимства	определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства	гостеприимства	
	Наличие умений	Умеет применять технологические процессы для разработки определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства	Не умеет применять технологические процессы для разработки определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства	Плохо умеет применять технологические процессы для разработки определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства	Умеет недостаточно применять технологические процессы для разработки определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства	Умеет применять технологические процессы для разработки определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства	
	Наличие навыков (владение опытом)	Владеет применения технологических процессов для разработки определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства	Не владеет применения технологических процессов для разработки определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства	Владеет частично применения технологических процессов для разработки определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства	Владеет недостаточно применения технологических процессов для разработки определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства	Владеет в совершенстве применения технологических процессов для разработки определенных видов продуктов и услуг в сфере гостеприимства	

4. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

4.1. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков

4.1.1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины

Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины: Б1.В.09.01 Технологии туристской деятельности	
1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВО Бурятская ГСХА»	
Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины (модуля)	
1	2
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей обучения по данной дисциплине, изложенных в п.2.2 настоящей программы
Форма промежуточной аттестации -	экзамен
Место экзамена в графике учебного процесса:	1) подготовка к экзамену и сдача экзамена осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на экзаменационную сессию для обучающихся, сроки которой устанавливаются приказом по академии 2) дата, время и место проведения экзамена определяется графиком сдачи экзаменов, утверждаемым деканом факультета (директором института)
Форма экзамена -	(Письменный, устный)
Процедура проведения экзамена -	представлена в оценочных материалах по дисциплине
Экзаменационная программа по учебной дисциплине:	1) представлена в оценочных материалах по дисциплине 2) охватывает разделы (в соответствии с п. 4.1 настоящего документа)
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:	представлены в оценочных материалах по дисциплине
Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины	
1	2
Цель промежуточной аттестации -	установление уровня достижения каждым обучающимся целей и задач обучения по данной дисциплине, изложенным в п.2.2 настоящей программы
Форма промежуточной аттестации -	зачёт
Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса	1) участие обучающегося в процедуре получения зачёта осуществляется за счёт учебного времени (трудоемкости), отведённого на изучение дисциплины 2) процедура проводится в рамках ВАРО, на последней неделе семестра
Основные условия получения обучающимся зачёта:	1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине
Процедура получения зачёта -	
Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:	Представлены в оценочных материалах по данной дисциплине

Перечень экзаменационных вопросов

1. Туристская деятельность. Место и роль туроператора и турагента на туристском рынке (ПКС-1, ПКС-3).
2. Группы факторов, влияющих на развитие туризма (ПКС-1, ПКС-3).
3. Туристский продукт. Основные потребительские свойства туристского продукта, их характеристика (ПКС-1, ПКС-3).
4. Маршрут, туристский маршрут, тур. Классификация туристских маршрутов (ПКС-1, ПКС-3).
5. Пакет туристских услуг. Основные и дополнительные услуги, их характеристика (ПКС-1, ПКС-3).
6. Туристская услуга, ее особенности, виды, характеристика (ПКС-1, ПКС-3).
7. Технология формирования тура. Поставщики туристских услуг, их идентификация (ПКС-1, ПКС-3).
8. Программа обслуживания. Основные требования к разработке программы обслуживания туристов (ПКС-1, ПКС-3)
9. Технологические документы как результат проектирования туристкой услуги (ПКС-1, ПКС-3).
10. Продвижение туристского продукта, его особенности. Цели и инструменты продвижения туристского продукта (ПКС-1, ПКС-3).
11. Стандартизация туристских услуг. Категории и основные виды стандартов в сфере туризма (ПКС-1, ПКС-3).
12. Сертификация туристского продукта. Роль и задачи сертификации в туризме (ПКС-1, ПКС-3).
13. Реализация туристского продукта на основе договорных отношений (ПКС-1, ПКС-3).

14. Процесс предоставления услуг туристской фирмой. Схема последовательности операций по обслуживанию клиентов туристской фирмы (ПКС-1, ПКС-3).
15. Процесс бронирования туристских продуктов и услуг (ПКС-1, ПКС-3).
16. Паспортные формальности в туризме. Виды заграничных паспортов и особенности их действия (ПКС-1, ПКС-3)
17. Визовые формальности в туризме. Виза, виды виз (ПКС-1, ПКС-3)
18. Шенгенское соглашение, его положения. Страны, входящие в Шенгенское визовое пространство. (ПКС-1, ПКС-3)
19. Страхование в туризме, его функции. Классификация и виды страхования в туризме, их сущность (ПКС-1, ПКС-3)
20. Страховой полис, его предназначение, структура и содержание. Международный полис автогражданской ответственности, его гарантии (ПКС-1, ПКС-3).
21. Медицинские (санитарные) формальности в туризме, их место и роль (ПКС-1, ПКС-3).
22. Инфекционные карантинные болезни, континенты, регионы и зоны их распространения (ПКС-1, ПКС-3).
23. Формы санитарных формальностей при посещении стран риска (ПКС-1, ПКС-3).
24. Таможенные формальности, их сущность и особенности. Таможенное декларирование, его процедуры (ПКС-1, ПКС-3).
25. Правила и нормы перевозки багажа и грузов через границу. Особенности вывоза и ввоза товаров физическими лицами (ПКС-1, ПКС-3).
26. Правила перемещения через границу культурных ценностей. Порядок ввоза и вывоза фауны и флоры (ПКС-1, ПКС-3).
27. Валютное регулирование и валютный контроль. Операции с валютой, их сущность и виды (ПКС-1, ПКС-3).
28. Платежные средства и правила их использования в туристском путешествии. Пластиковые карты и дорожные чеки, их преимущества (ПКС-1, ПКС-3).

Примечание. В оценочные материалы входят только вопросы к экзамену. Комплект экзаменационных билетов хранится в отдельной папке согласно номенклатуре на кафедре и не выставляется в открытом доступе.

Экзаменационные билеты оформляются по следующей форме (образец):

<p>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Бурятская государственная сельскохозяйственная академия имени В.Р. Филиппова»</p>	
<p>Заведующий кафедрой Философии и истории _____ / _____</p>	
<p>Дисциплина Организация туроперейтинга</p>	
<p>Экзаменационный билет № 12</p>	
<p>Вопросы:</p>	
<p>1. Туристская деятельность. Место и роль туроператора и турагента на туристском рынке. 2. Сертификация туристского продукта. Роль и задачи сертификации в туризме.</p>	

Перечень вопросов к зачету

1. Место и роль туроператора и турагента на туристском рынке (ПКС-1, ПКС-3) .
2. Группы факторов, влияющих на развитие туризма (ПКС-1, ПКС-3).
3. Туристский продукт. Основные потребительские свойства туристского продукта, их характеристика (ПКС-1, ПКС-3).
4. Классификация туристских маршрутов (ПКС-1, ПКС-3).
5. Пакет туристских услуг. Основные и дополнительные услуги, их характеристика (ПКС-1, ПКС-3).
6. Туристская услуга, ее особенности, виды, характеристика (ПКС-1, ПКС-3).
7. Технология формирования тура(ПКС-1, ПКС-3).
8. Программа обслуживания (ПКС-1, ПКС-3)
9. Технологические документы (ПКС-1, ПКС-3).
10. Продвижение туристского продукта, его особенности (ПКС-1, ПКС-3).
11. Стандартизация туристских услуг (ПКС-1, ПКС-3).
12. Сертификация туристского продукта (ПКС-1, ПКС-3).
13. Реализация туристского продукта на основе договорных отношений (ПКС-1, ПКС-3).

14. Процесс предоставления услуг туристской фирмой(ПКС-1, ПКС-3).
15. Процесс бронирования туристских продуктов и услуг (ПКС-1, ПКС-3).
16. Паспортные формальности в туризме (ПКС-1, ПКС-3)
17. Визовые формальности в туризме (ПКС-1, ПКС-3)
18. Страхование в туризме. (ПКС-1, ПКС-3)
19. Медицинские формальности в туризме. (ПКС-1, ПКС-3).

4.1.2. Средства

для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО

4.1.2.1. Выполнение и защита (сдача) курсового проекта (работы) по дисциплине (модулю) Место КП (КР) в структуре учебной дисциплины

Разделы дисциплины, освоение которых обучающимися сопровождается или завершается выполнением КП (КР)		Компетенции, формирование/развитие которых обеспечивается в ходе выполнения и защиты (сдачи) КП (КР)
№	Наименование	
1	2	3
1	Введение в дисциплину	ОПК-3ПКС-1 ПКС-3
2	Особенности и технологии разработки специализированного тура за рубеж	ОПК-3ПКС-1 ПКС-3

Перечень примерных тем курсовых проектов (работ)

1. Современное состояние туристского рынка в России. Тенденции и перспективы развития.(ПКС-1, ПКС-3).
2. Современное состояние, тенденции и перспективы развития международного туристского рынка.(ПКС-1, ПКС-3).
3. Влияние экономического кризиса на состояние и развитие туроперейтинга (в России и (или) за рубежом)(ПКС-1, ПКС-3)..
4. Профессиональные задачи туроператора. Их выполнение в современных экономических и политических условиях.(ПКС-1, ПКС-3).
5. Создание инновационного туристского продукта (по видам туризма).(ПКС-1, ПКС-3).
- 6.20.Формирование среды безбарьерного туризма (на примере конкретного города РФ, региона РФ(ПКС-1, ПКС-3)..
7. Формирование оптимального туристского продукта (по видам туризма)(ПКС-1, ПКС-3).
- 8.Составление программ обслуживания (по видам туризма).(ПКС-1, ПКС-3).
- 9..Анализ использования компьютерных технологий в работе туроператорской фирмы.(ПКС-1, ПКС-3).
- 10.Основы рекламы туристского продукта: понятие, цели, нормативная база, тактические решения.(ПКС-1, ПКС-3).
- 11.Выставочная деятельность туроператора.(ПКС-1, ПКС-3).
- 12.Анимационный продукт на рынке туристских услуг: российский и зарубежный опыт.(ПКС-1, ПКС-3).
- 13.Обеспечение безопасности в туризме (на маршрутах туроперейтинга).(ПКС-1, ПКС-3).
- 14.Анализ имиджевой политики ведущих туроператорских компаний.(ПКС-1, ПКС-3).
- 15.Анализ деятельности ведущих туроператорских компаний на современном туристском рынке.(ПКС-1, ПКС-3).
- 16.Специализация туроператорской компании: проблемы и перспективы.(ПКС-1, ПКС-3).
- 17.Туристская документация в работе туроператорской компании.(ПКС-1, ПКС-3).
- 18.Анализ влияния политической обстановки в мире на деятельность туроператорских компаний.(ПКС-1, ПКС-3).
- 19.Работа представителя туроператора в зарубежной стране.(ПКС-1, ПКС-3).

Примерный обобщенный план-график курсового проектирования (выполнения курсовой работы) по дисциплине

Наименование этапа выполнения курсового проекта (работы). Основные обобщенные вопросы, решаемые на этапе	Расчетная трудоемкость, час.	Примечание
1	2	3
1. Подготовительный этап	4	
1.1 Выбор темы КР	1	
1.2 Разработка плана КР	1	
1.3. Подбор литературы и источников	2	
2. Разработка темы проекта (основной этап)	10	

2.1 Подготовка разделов КР	7	
2.2 Подготовка приложений КР (технологической документации экскурсии)	2	
2.3. Подготовка выводов и заключения	1	
3. Заключительный этап	6	
3.1 Оформление отчета	2	
3.2 Подготовка к защите	2	
3.3 Защита курсового проекта	2	
Итого на выполнение курсового проекта (работы)	20	

Процедура защиты (сдачи) курсового проекта (курсовой работы)

Процедура защиты (сдачи) курсового проекта (курсовой работы) и оценочные средства для самооценки и оценки, критерии оценки результатов его выполнения.

Оценка качества выполненной работы проводится в два этапа. На первом этапе руководитель на основании анализа текста работы принимает решение о допуске студента к защите. Допуск осуществляется, если содержание отчета соответствует выданному заданию, представлены все необходимые разделы. При нарушении этих формальных требований пояснительная записка с замечаниями руководителя возвращается студенту для доработки и устранения недостатков. На втором этапе (по результатам защиты) оценка курсовой работы (проекта) осуществляется по традиционной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Отлично. Работа выполнена самостоятельно в соответствии с заданием и в полном объеме, полученные результаты интерпретированы применительно к исследуемому объекту, основные положения работы освещены в докладе, ответы на вопросы удовлетворяют членов комиссии, качество оформления пояснительной записки и иллюстративных материалов отвечает предъявляемым требованиям. Хорошо. Основанием для снижения оценки может служить нечеткое представление сущности и результатов исследований на защите, или затруднения при ответах на вопросы, или недостаточный уровень качества оформления текстовой части и иллюстративных материалов, или отсутствие последних. Удовлетворительно. Дополнительное снижение оценки может быть вызвано выполнением работы не в полном объеме, или неспособностью студента правильно интерпретировать полученные результаты, или неверными ответами на вопросы по существу проделанной работы. Неудовлетворительно. Выставление этой оценки осуществляется при несамостоятельном выполнении работы, или при неспособности студента пояснить ее основные положения, или в случае фальсификации результатов, или установленного плагиата.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

5.1. Критерии оценки к зачету

зачет (86-100 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему систематические и глубокие знания учебно-программного материала, умения свободно выполнять задания, предусмотренные программой в типовой ситуации (с ограничением времени) и в нетиповой ситуации, знакомство с основной и дополнительной литературой, усвоение взаимосвязи основных понятий дисциплины в их значении приобретаемой специальности и проявившему творческие способности и самостоятельность в приобретении знаний.

зачет (71-85 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему полное знание учебно-программного материала, успешное выполнение заданий, предусмотренных программой в типовой ситуации (с ограничением времени), усвоение материалов основной литературы, рекомендованной в программе, способность к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшей работы над литературой и в профессиональной деятельности.

зачет (56-70 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему знание основного учебно-программного материала в объеме, достаточном для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, знакомство с основной литературой, рекомендованной программой, умение выполнять задания, предусмотренные программой.

незачет (менее 56 баллов) ставится обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, слабые побуждения к самостоятельной работе над рекомендованной основной литературой. Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании академии без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

6. Оценочные материалы для организации текущего контроля успеваемости обучающихся

Комплект контрольных вопросов для проведения устных опросов

1. Туристская деятельность. Место и роль туроператора и турагента на туристском рынке. Основные отличия между туроператором и турагентом. Функции, задачи, виды и типы туроператора и турагента. Схемы работы туроператоров и турагентов. Финансовое обеспечение туристской деятельности.
2. Группы факторов, влияющих на развитие туризма — статичные и динамичные, экстенсивные и интенсивные, эндогенные и экзогенные, позитивные и негативные, их характеристика.
3. Туристский продукт. Основные потребительские свойства туристского продукта, их характеристика. Виды туристского продукта.
4. Маршрут, туристский маршрут, тур. Классификация туристских маршрутов. Этапы разработки и утверждения туристского маршрута.
5. Пакет туристских услуг. Основные и дополнительные услуги, их характеристика. Факторы, влияющие на формирование туристского пакета. Особенности заказных и инклюзив туров, их преимущества и недостатки.
6. Туристская услуга, ее особенности, виды, характеристика. Последовательность проектирования туристской услуги.
7. Технология формирования тура. Поставщики туристских услуг, их идентификация. Схемы работы туроператора по организации туров, их особенности. Основные схемы работы туроператора с поставщиками туристских услуг.
8. Программа обслуживания. Основные требования к разработке программы обслуживания туристов. Туристская документация, ее перечень и основные требования к документации, необходимой при подготовке тура.
9. Технологические документы как результат проектирования туристской услуги. Технологическая документация по туру, ее перечень, структура и содержание, порядок оформления.
10. Продвижение туристского продукта, его особенности. Цели и инструменты продвижения туристского продукта. Методы продвижения продуктов и услуг в туризме.
11. Стандартизация туристских услуг. Категории и основные виды стандартов в сфере туризма. Перечень туристских услуг и требования к ним, установленные стандартами. Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии.
12. Сертификация туристского продукта. Роль и задачи сертификации в туризме. Виды сертификации. Перечень туристских и экскурсионных услуг, подлежащих сертификации.
13. Реализация туристского продукта на основе договорных отношений. Договор о реализации туристского продукта, его назначение, структура, содержание, порядок оформления.
14. Процесс предоставления услуг туристской фирмой. Схема последовательности операций по обслуживанию клиентов туристской фирмы. Особенности процесса обслуживания туриста при личной продаже.
15. Процесс бронирования туристских продуктов и услуг. Заявка на бронирование туристских продуктов и услуг, ее структура, содержание, порядок оформления. Подтверждение бронирования.
16. Состав пакета обязательных документов, выдаваемых клиенту, их содержание, порядок оформления и выдачи.
17. Паспортные формальности в туризме. Виды заграничных паспортов и особенности их действия. Основной перечень документов, необходимых для въезда, выезда и передвижения туристов по территории РФ. Документы, необходимые для получения заграничного паспорта.
18. Визовые формальности в туризме. Виза, виды виз. Группы стран по отношению к визовым формальностям, их состав и особенности. Визовая поддержка туристов. Порядок получения туристской визы. Перечень документов, необходимых для оформления туристской визы.
19. Шенгенское соглашение, его положения. Страны, входящие в Шенгенское визовое пространство. Возможности, типы и виды шенгенских виз. Визовые требования для посещения стран Шенгенского соглашения.
20. Страхование в туризме, его функции. Классификация и виды страхования в туризме, их сущность. Программы страхования туристов. Содержание программ страхования, страховые случаи, правила страхования, особенности выплат страхового обеспечения. Категории страхования: А, В, Е; их особенности.
21. Страховой полис, его предназначение, структура и содержание. Международный полис автогражданской ответственности, его гарантии. Виды страхования: «Зеленая карта», «Синяя карта», «D- карта». Формы туристского страхового обслуживания, их особенности. Действия застрахованного в случае наступления страхового случая.

22. Медицинские (санитарные) формальности в туризме, их место и роль. Основные цели и задачи медицинских формальностей. Роль Всемирной организации здравоохранения в медицинском обеспечении туризма. Санитарно-эпидемиологическая обстановка в России.
23. Инфекционные карантинные болезни, континенты, регионы и зоны их распространения. Природные очаги карантинных инфекций, их источники, переносчики, профилактика заболеваний. Памятка для граждан, выезжающих в страны, неблагополучные по особо опасным инфекциям.
24. Формы санитарных формальностей при посещении стран риска. Формы профилактики инфекционных заболеваний. Меры, осуществляемые санитарно-эпидемиологическими службами. Требования к вакцинации туристов при поездке за границу. Международный сертификат о вакцинации. Обучение специалистов туристских фирм Госсанэпиднадзором РФ, его цель и задачи.
25. Таможенные формальности, их сущность и особенности. Таможенное декларирование, его процедуры. Бланк таможенной декларации, его структура и содержание. Порядок применения и оформления таможенной декларации. Таможенный контроль, его меры, их особенности.
26. Правила и нормы перевозки багажа и грузов через границу. Особенности вывоза и ввоза товаров физическими лицами. Ввоз и вывоз товаров и транспортных средств физическими лицами. Порядок таможенного оформления и контроля товаров, перемещаемых физическими лицами. Перечень товаров, ввозимых (вывозимых) без уплаты таможенных пошлин.
27. Правила перемещения через границу культурных ценностей. Порядок ввоза и вывоза фауны и флоры. Порядок вывоза личных животных из РФ. Ввоз растений и животных в РФ и другие страны мира. Виды нарушений таможенных правил, ответственность.
28. Валютное регулирование и валютный контроль. Операции с валютой, их сущность и виды. Нормы вывоза и ввоза валюты. Порядок обмена, ввоза и вывоза иностранной валюты. Документы, подтверждающие происхождение валюты.
29. Платежные средства и правила их использования в туристском путешествии. Пластиковые карты и дорожные чеки, их преимущества по сравнению с бумажными деньгами. Дифференциация пластиковых карт. Особенности применения дорожных чеков. Система поощрения покупок Tax - free и Duty – free, как эффективный способ поощрения покупок. Условия действия системы поощрения покупок.
30. Индустрия развлечений и анимации, ее значение и роль в туризме. Туристская анимация, ее функции. Виды анимации, удовлетворяющие различные потребности туристов. Гостиничная и рекреационная анимации, их особенности. Классификация туристов для составления анимационных программ по потребительским интересам.

Критерии оценивания:

- правильность ответа по содержанию вопроса (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость устного ответа во времени с учетом индивидуальных особенностей обучающихся).

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 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
71-85 баллов «хорошо»	Обучающийся достаточно полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 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. Допускает 1-2 ошибки, исправленные с помощью наводящих вопросов
56-70 баллов «удовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений заданного вопроса, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки
менее 56 баллов «неудовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Отмечаются недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом

Перечень дискуссионных тем и вопросов для «круглого стола»

Тема: Сущность туроператорской и турагентской деятельности

- 1.Классификация туроператоров.
- 2.Схема взаимодействия туроператорских фирм.
- 3.Функции туроператоров и турагенств.

Тема: Позиционирование туристской фирмы на рынке

1. Основные потребительские свойства турпродукта
2. Основные и дополнительные услуги, понятие пакет услуг.
3. Заказные и инклюзив-туры как варианты работы с клиентом.
- 4.Пэкидж (инклюзив) туры: достоинства и недостатки.

Тема: Организация работы турфирмы с клиентом

- 1.Основы договорных отношений с клиентом.
- 2.Туристская путевка.
- 3.Работа с клиентом после завершения путешествия.
4. Порядок рассмотрения претензий.

Тема: Стратегическое планирование на макроуровне и уровне региона.

1. Стратегии и стратегического планирования территориальных социально-экономических систем
- 2.Формы планирования и виды планов

Тема: Анализ новаций в туризме

1. Информационные технологии, применяемые в индустрии туризма.
2. Инновационная деятельность в российском и зарубежном туризме
3. Инновационные туристские продукты

Тема: Организационные вопросы выездного туризма из страны, роль туроператоров и турагентов

- 1.Сотрудничество туроператоров и зарубежных перевозчиков
- 2.Сотрудничество туроператоров и зарубежных экскурсионных компаний
- 3.Поддержка российских туристов за рубежом

Тема: Разработка специализированного образовательного (обучающего) тура за рубеж

1. Теоритические основы образовательного туризма
2. Специфика организации образовательных туров и маркетинг и реализация образовательного тура
3. Разработка и расчет образовательного тура.

Тема: Экотуризм и его проектирование и технологические особенности

1. Понятие экологического туризма и его основные принципы.
2. Национальные парки, как приоритетные районы для осуществления экотуристской деятельности.
3. Понятие туристских экологических походов. Особенности маршрутов экологических походов.

Критерии оценивания:

- теоретический уровень знаний;
- качество ответов на вопросы;
- подкрепление материалов фактическими данными (статистические данные или др.);
- практическая ценность материала;
- способность делать выводы;
- способность отстаивать собственную точку зрения;
- способность ориентироваться в представленном материале;
- степень участия в общей дискуссии.

Шкала оценивания

Баллы	Степень удовлетворения критериям
-------	----------------------------------

для учета в рейтинге (оценка)	
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся свободно владеет учебным материалом; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения.
71-85 баллов «хорошо»	Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «отлично», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.
56-70 баллов «удовлетворительно»	Неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов. Обучающийся не может применить теорию в новой ситуации.
менее 56 баллов «неудовлетворительно»	Не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Комплект заданий для самостоятельной работы обучающихся

1. Понятие о определение туристских услуг.
2. Туристский продукт.
3. Туристский пакет.
4. Тур.
5. Дополнительные туристско-экскурсионные услуги.
6. Туристские товары.
7. Основные потребительские свойства туристского продукта.
8. Слагаемые гостеприимства.
9. Потребители туристского продукта.
10. Международный турист.
11. Внутренний турист.
12. Экскурсант.
13. Посетитель.
14. Туроператор.
15. Функции туроператор

Критерии оценивания

- правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);
- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Обучающийся полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 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
71-85 баллов «хорошо»	Обучающийся достаточно полно и аргументировано отвечает по содержанию вопроса; 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. Допускает 1-2 ошибки, исправленные с помощью наводящих вопросов
56-70 баллов «удовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений заданного вопроса, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или

	формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки
<i>менее 56 баллов</i> «неудовлетворительно»	Обучающийся обнаруживает незнание ответа на соответствующий вопрос, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Отмечаются недостатки в подготовке обучающегося, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом

Комплект тестовых заданий

- 1 К основным туристским услугам относятся:
- включенные в договор и оплаченные посетителем турфирмы
 - оплаченные в момент потребления во время путешествия или в месте пребывания
- 2 Туроператор занимается созданием, продвижением и реализацией:
- туристских товаров
 - туристских услуг
 - туристского продукта
- 3 Групповой тур – это ...
- inclusiv tour
 - package tour
 - заказной тур
- 4 Какие обозначения класса обслуживания туристов применяются в практике турфирм:
- super – класс
 - ultrasuper класс
 - VIP – класс (1 класс)
 - Бизнес – класс
 - Туристский класс
 - Эконом – класс
- 5 Из чего складывается цена турпакета?
- затраты на производство тура
 - цены конкурентов на аналогичный продукт
 - уровень спроса на данный турпродукт
 - сезонность в туризме
 - экономическая и политическая ситуация в стране
 - топливный сбор
 - имидж фирмы
- 6 Стандартные виды питания на туре:
- НВ
 - FB
 - ВВ
 - All inclusive
 - без питания
- 7 Какой из видов туристской документации является бланком строгой финансовой отчетности?
- туристский ваучер
 - путевка ТУР – 1
 - памятка туристу
 - лист бронирования
- 8 Что такое туристская виза?
- отметка в паспорте дипломатическими представительствами иностранных государств
 - специальный вкладыш в паспорт
 - отдельный сопроводительный документ туриста
- 9 Что такое туристский ваучер?
- финансовый документ турфирмы
 - документ, подтверждающий бронирование и оплату услуг отеля
 - финансовое обязательство отеля
- 10 Что такое «поставщики услуг»?
- каналы продвижения турпродукта
 - каналы реализации турпродукта
 - предприятия и организации, принимающие участие в организации обслуживания туристов.
- 11 Что такое «форс-мажорные обстоятельства»?
- отказ от исполнения условий договора любой из сторон
 - обстоятельства непреодолимой силы
 - неспособность одной из сторон осуществить условия клиентского соглашения

- 12 Язык оформления международных соглашений:
- а) русский язык
 - б) государственные языки сторон соглашения
 - в) приемлемый третий язык
 - г) двуязычное соглашение – на русском языке и языке, выбранном партнером
- 13 Фирменный стиль туристского предприятия – это ...
- а) важный психологический фактор для клиента при выборе фирмы
 - б) показатель успешной работы фирмы на рынке
 - в) неременное требование к наружному и внутреннему оформлению фирмы и исполнению рекламно-информационных материалов
- 14 С какими паспортами российских граждан работают турфирмы?
- а) служебный паспорт
 - б) дипломатический паспорт
 - в) паспорт моряка
 - г) общегражданский загранпаспорт
- 15 Ребенок может иметь загранпаспорт:
- а) с 6 лет
 - б) с момента рождения
 - в) с 14 лет
 - г) с 18 лет
- 16 Для посещения зарубежных стран с туристскими целями россиянам необходимо наличие:
- а) деловой визы
 - б) частной визы
 - в) рабочей визы
 - г) туристской визы
- 17 Для въезда в какие европейские страны россиянам не нужна виза?
- а) Украина
 - б) Хорватия
 - в) Черногория
 - г) Болгария
 - д) Польша
 - е) Чехия
- 18 Шенгенская виза, выданная одной из стран Шенгенского соглашения, дает разрешение на посещение:
- а) этой страны
 - б) некоторых стран – участниц
 - в) всех стран – участниц
- 19 Наличие визы:
- а) разрешает въезд в государство
 - б) гарантирует въезд на территорию страны
 - в) подтверждает регистрацию паспорта в консульстве государства, которое предстоит посетить
- 20 Пакет услуг (турпакет) – это ...
- а) набор туристской документации
 - б) произведенный оператором турпродукт, состоящий из определенного набора услуг
 - в) упаковка для рекламной продукции
- 21 Общие требования, предъявляемые к туристской услуге подразделяются на:
- а) обязательные
 - б) желательные
 - в) рекомендуемые
 - г) нерекомендуемые
- 22 К обязательным требованиям туристской услуги относятся:
- а) привлекательность
 - б) доступность
 - в) безопасность жизни и здоровья туристов
 - г) сохранность имущества туристов
 - д) охрана окружающей среды
- 23 К рекомендуемым требованиям туристической услуги относятся:
- а) соответствие назначению
 - б) аттрактивность услуги
 - в) точность и своевременность исполнения
 - г) комплексность
 - д) этичность обслуживающего персонала
 - е) комфорт и эргономичность

ж) эстетичность

24 Программа обслуживания – это ...

- а) расписание авиа и авто перевозок 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

25 Поставщики услуг подбираются по:

- а) региональному интересу
- б) личным предпочтениям участников переговоров
- в) виду туризма
- г) содержанию программ обслуживания
- д) сегменту потребителей в возрастном, социальном и экономическом плане
- е) деловым качествам и репутации

ж) рекомендации двух участников рынка

26 Дайте полное написание вариантов питания:

- а) FB
- б) HB
- в) BB

27 К факультативным условиям договора между туроператором и турагентом относятся:

- а) юридические адреса сторон
- б) форс-мажорная оговорка
- в) фактические адреса сторон
- г) порядок рассмотрения претензий
- д) порядок и условия внесения изменений в обязательства сторон по договору

28 Сделки с отечественными и зарубежными турфирмами составляются и подписываются в:

- а) одном экземпляре
- б) двух экземплярах
- в) трех экземплярах

29 Памятка для туристов относится к числу:

- а) обязательных документов туристов
- б) рекомендуемых документов
- в) бланком строгой финансовой отчетности

30 Прайс-лист – это ...

- а) информация о ценах на различные тур.услуги
- б) справочный материал на маршруте
- в) рекламные проспекты и буклеты

31 «Папка тура (маршрута)» создается для:

- а) рекламы турпродукта
- б) продвижения турпродукта
- в) для обеспечения бесперебойной работы турпредприятия

32 Укажите, на каком этапе деятельности турфирмы необходима разработка бизнес-плана предприятия:

- а) до принятия решения о создании предприятия
- б) при начале деятельности турфирмы
- в) при возникновении финансовых проблем

33 Укажите основную характеристику первичного телефонного разговора с клиентом:

- а) краткий, но информационно полный разговор
- б) насыщенный ценовой информацией разговор
- в) вежливый, но не содержащий значащей информации разговор

34 Укажите возможную причину депортации туриста из страны следования:

- а) нарушение таможенных правил и норм поведения Российской Федерации
- б) нарушение законодательства страны следования
- в) отказ партнера в предоставлении услуг, заказанных фирмой

35 Назовите документ, являющийся неотъемлемой частью клиентского договора:

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

36 Укажите, в каком виде ведется рабочая документация фирмы:

- а) в электронном виде
- б) на бумажных носителях
- в) и на электронных и на бумажных носителях

37 Укажите две формы формирования каналов сбыта турпродукта:

- а) внешние каналы
- б) внутренние каналы

в) собственные бюро продаж туроператора

38 Укажите три основных критерия при выборе партнеров по сбыту тур- продукта:

- а) имидж фирмы
- б) стаж работы предприятия в) дееспособность фирмы
- г) отзывы конкурентов
- д) кредитоспособность предприятия е) правоспособность фирмы

39 Укажите 4 основных правовые документа, регламентирующие деятельность туристских предприятий:

- а) Федеральный Закон «О рекламе»
- б) Федеральный Закон «О защите прав потребителей»
- в) Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
- г) Федеральный Закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
- д) Гражданский Кодекс Российской Федерации
- е) Уголовный Кодекс российской Федерации ж) Кодекс Законов о труде

40 Укажите срок подачи письменных жалоб в туризме:

- а) 30 дней с момента заключения договора
- б) 20 дней с момента начала путешествия
- в) 20 дней с момента завершения путешествия
- г) 10 дней с момента завершения путешествия.

Критерии оценивания

- отношение правильно выполненных заданий к общему их количеству

Шкала оценивания

Баллы для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
86-100 баллов «отлично»	Выполнено от 35 до 40 тестов
71-85 баллов «хорошо»	Выполнено от 28 до 34 теста
56-70 баллов «удовлетворительно»	Выполнено от 22 до 27 тестов
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Выполнено менее 21 тестов