

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Цыбинов Балкенто Баторович  
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.09.02 Организация туроперейтинга  
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	
<b>Общепрофессиональные компетенции</b>					
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ИД-1 <sub>опк-2</sub> . Определяет цели и задачи управления объектами туристской деятельности ИД-2 <sub>опк-2</sub> . Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности объектов туристской деятельности ИД-3 <sub>опк-2</sub> . Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы	Основные функции управления туристской деятельностью	Осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	Способностью осуществлять основные функции управления туристской деятельностью
<b>Профессиональные компетенции самостоятельные</b>					
ПКС -1	Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ИД-1 <sub>пкс-1</sub> . Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта ИД-2 <sub>пкс-1</sub> . Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбора наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных компаний	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	ИД-1 <sub>пкс-3</sub> . Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. ИД-2 <sub>пкс-3</sub> . Организует продажу туристского продукта и	Основы разработки и реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности	Разработку и реализацию туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности	Способностью к разработке и реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности

		отдельных туристских услуг. ИД-3 <sub>пкс</sub> -3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов			
--	--	---	--	--	--

**2. РЕЕСТР  
элементов оценочных материалов по дисциплине (модулю)**

Группа оценочных средств	Оценочное средство или его элемент
1	Наименование
1	2
<b>1. Средства для промежуточной аттестации по итогам изучения дисциплины</b>	Перечень вопросов к зачету
	Перечень вопросов к экзамену
	Критерии оценивания
	Пример экзаменационного билета
<b>2. Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов (ВАРО)</b>	Не предусмотрены учебным планом
<b>3. Средства для текущего контроля</b>	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	

Код и название компетенции	Код индикатора достижений 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		
Критерии оценивания								
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ИД-1 <sub>опк-2</sub> ИД-2 <sub>опк-2</sub> ИД-3 <sub>опк-2</sub>	Полнота <b>знаний</b>	Знает основные функции управления туристской деятельностью	не знает основные функции управления туристской деятельностью	знает фрагментарно основные функции управления туристской деятельностью	знает в целом основные функции управления туристской деятельностью	знает в совершенстве основные функции управления туристской деятельностью	Перечень вопросов к экзамену Перечень вопросов к зачету 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 <b>умений</b>	Умеет осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	не умеет осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	умеет в некоторой степени осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	умеет в общем осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	умеет в совершенстве осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	
		Наличие <b>навыков</b> (владение опытом)	Способностью осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	не владеет способностью осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	владеет частично способностью осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	владеет достаточно способностью осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	владеет в полной мере способностью осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	
ПКС-1 Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных	ИД-1 <sub>пкс-1</sub> ИД-2 <sub>пкс-1</sub>	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	
		Наличие умений	Умеет продвигать	не умеет продвигать туристский	умеет в некоторой степени	умеет в общем, продвигать	умеет продвигать туристский	

х технологий			туристский продукт с использованием современных технологий	продукт с использованием современных технологий	проектировать объекты туристской деятельности	туристский продукт с использованием современных технологий	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 реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности	ИД-1 <sub>пкс-3</sub> ИД-2 <sub>пкс-3</sub> ИД-3 <sub>пкс-3</sub>	Полнота знаний	Основы разработки и реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности	не знает и не понимает основ разработки и реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности	знает фрагментарно основы разработки и реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности	знает в целом основы разработки и реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности	знает в совершенстве основы разработки и реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности
		Наличие умений	Разработку и реализацию туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности	не умеет разрабатывать и реализовывать туристский продукт с учетом технологий туристской деятельности	умеет в некоторой степени разрабатывать и реализовывать туристский продукт с учетом технологий туристской деятельности	умеет в общем разрабатывать и реализовывать туристский продукт с учетом технологий туристской деятельности	умеет уверенно разрабатывать и реализовывать туристский продукт с учетом технологий туристской деятельности
		Наличие навыков (владение опытом)	Способностью к разработке и реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности	не владеет способностью к разработке и реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности обеспечения	владеет частично способностью к разработке и реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности	владеет достаточно способностью к разработке и реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности	владеет в полной мере способностью к разработке и реализации туристского продукта с учетом технологий туристской деятельности

**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**

<b>Нормативная база проведения промежуточной аттестации обучающихся по результатам изучения дисциплины: Б1.В.09.02 Организация туроперейтинга</b>	
1) действующее «Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ФГБОУ ВО Бурятская ГСХА»	
<b>Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины (модуля)</b>	
1	2
<b>Цель промежуточной аттестации -</b>	установление уровня достижения каждым обучающимся целей обучения по данной дисциплине, изложенных в п.2.2 настоящей программы
<b>Форма промежуточной аттестации -</b>	экзамен
<b>Место экзамена в графике учебного процесса:</b>	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)
<b>Форма экзамена -</b>	(Письменный, устный)
<b>Процедура проведения экзамена -</b>	представлена в оценочных материалах по дисциплине
<b>Экзаменационная программа по учебной дисциплине:</b>	1) представлена в оценочных материалах по дисциплине 2) охватывает разделы (в соответствии с п. 4.1 настоящего документа)
<b>Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:</b>	представлены в оценочных материалах по дисциплине
<b>Основные характеристики промежуточной аттестации обучающихся по итогам изучения дисциплины</b>	
1	2
<b>Цель промежуточной аттестации -</b>	установление уровня достижения каждым обучающимся целей и задач обучения по данной дисциплине, изложенным в п.2.2 настоящей программы
<b>Форма промежуточной аттестации -</b>	зачёт
<b>Место процедуры получения зачёта в графике учебного процесса</b>	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
<b>Основные условия получения обучающимся зачёта:</b>	1) обучающийся выполнил все виды учебной работы (включая самостоятельную) и отчитался об их выполнении в сроки, установленные графиком учебного процесса по дисциплине
<b>Процедура получения зачёта -</b>	Представлены в оценочных материалах по данной дисциплине
<b>Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков:</b>	

**Перечень экзаменационных вопросов**

1. Туроперейтинг. Определение. Понятие и виды деятельности туроператора (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
2. Туроператоры и турагенты, особенности их деятельности. Основные различия между туроператором и турагентом.
3. Классификация туроператоров (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
4. Функции туроператора (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
5. Понятие туристского продукта. Тур. Определение и виды (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3) .
6. Индивидуальные и групповые туры(ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3) .
7. Основные потребительские свойства туристского продукта (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
8. Факторы гостеприимства в сфере туристской индустрии (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3)..
9. Классы обслуживания в туризме (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
10. Классификация и типология туристских услуг. S,R (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
11. Пакет услуг. Основные и дополнительные услуги (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
12. Проектирование тура. Технологические этапы разработки тура (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
13. Программа обслуживания туристов (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
14. Общие требования к туристской услуге, изложенные в ГОСТ Р 50690-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования».
15. Методы контроля качества обслуживания туристов (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).Поставщики услуг.



16. Договор между инициативным и рецептивным туроператорами (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3) .
17. Документы, регулирующие отношения туроператоров на международном и национальном уровне (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
18. Договор с гостиничным предприятием (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
19. Договор с предприятием питания (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
20. Договор с автотранспортным предприятием (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
21. Особенности организации чартерных рейсов (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
22. Договор с железной дорогой (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
23. Технологическая документация в туризме (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
24. Информационный листок к путевке (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
25. Туристская путевка (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3)
26. Продвижение туристского продукта (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
27. Программный туризм как основа современного туроперейтинга.
28. Классификация программ туристского отдыха (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
29. Зарубежные представители туроператоров (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
30. Качество обслуживания и способы его регулирования (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
31. Размещение в туризме. Классификация средств размещения. S,R (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3)
32. Основы туристского законодательства. S, R (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3)
33. Федеральный реестр туроператоров. Финансовое обеспечение (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
34. Гарантии обеспечения безопасности в туризме. S,R (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3)
35. Информационные технологии в туризме, их характеристика. S,R (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3)
36. Современные системы бронирования туристских услуг. Туристские услуги в интернет. S,R (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3)
37. Международные обозначения и сокращения в туризме (ОПК-2, 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><b>федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Бурятская государственная сельскохозяйственная академия имени В.Р. Филиппова»</b></p> <p><b>Заведующий кафедрой Философии и истории _____ / _____</b></p> <p><b>Дисциплина Организация туроперейтинга</b></p> <p><b>Экзаменационный билет № 12</b></p> <p><b>Вопросы:</b></p> <p>1. Индивидуальные и групповые туры. 2. Качество обслуживания и способы его регулирования.</p>
--

#### Перечень вопросов к зачету

1. Понятие «туроператор» и основные виды туроператоров (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
2. Функции туроператора (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
3. Профиль работы туроператора (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
4. Структура туроператорской фирмы (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3)
5. Турпакет, турпродукт, тур. Краткая характеристика (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
6. Турпроектирование (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
7. Турпланирование (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
8. Турресурсы как основа формирования турпродукта (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
9. Разработка маршрутов как основа составления туров (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
10. Поставщики услуг. Переговоры с поставщиками услуг. Составление договорного плана тура (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
11. Поставщики туристских услуг. Договоры с поставщиками услуг (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
12. Документационное обеспечение турпродукта (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
13. Ценообразование турпродукта (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
14. Формы и методы продвижения турпродукта (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
15. Формирование сбытовой сети туроператора (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).

16. Организация туроператором продажи туристского продукта (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
17. Организация обслуживания туристов туроператором во время путешествия (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
18. Стандартизация в туроперейтинге (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3).
19. Гражданская ответственность туроператоров перед туристами (ОПК-2, ПКС -1, ПКС -3) .

#### **4.1.2. Средства для индивидуализации выполнения, контроля фиксированных видов ВАРО**

Не предусмотрены учебным планом

### **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. Какие услуги включаются в турпакет при организации тура класса «люкс»?
2. Размещение в гостиницах какой категории предлагается в туре первого класса?
3. Как осуществляется перевозка и питание в турах туристского класса?
4. Чем отличается от туристского экономический класс обслуживания?
5. Что такое программа обслуживания?
6. Расскажите о порядке составления программы обслуживания.
7. От каких параметров зависит уровень обслуживания туристов?
8. Понятие "туроператор" и основные виды туроператоров.
9. Функции туроператора.
10. Профиль работы туроператора.
11. Структура туроператорской фирмы
12. Турпакет, турпродукт, тур. Краткая характеристика.
13. Турпроектирование.
14. Турпланирование.
15. Турресурсы как основа формирования турпродукта.

- 16.Разработка маршрутов как основа составления туров.
- 17.Поставщики услуг. Переговоры с поставщиками услуг. Составление договорного плана тура.
- 18.Поставщики туристских услуг. Договоры с поставщиками услуг.
- 19.Документационное обеспечение турпродукта.
- 20.Формы и методы продвижения турпродукта.
- 21.Формирование сбытовой сети туроператора.
- 22.Организация туроператором продажи туристского продукта.
- 23.Организация обслуживания туристов туроператором во время путешествия.
- 24.Стандартизация в туроперейтинге.
- 25.Гражданская ответственность туроператоров перед туристами.

**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: 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: Стратегическое планирование на макроуровне и уровне региона.

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

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.

**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 для учета в рейтинге (оценка)	Степень удовлетворения критериям
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. Назначение и состав технологической документации туроператора.
2. Основные документы информационно-справочного характера, выдаваемые туристам.
3. Особенности туроперейтинга в выездном туризме.
4. Особенности туроперейтинга во внутреннем туризме.
5. Особенности туроперейтинга во въездном туризме.
6. Особенности туроперейтинга в разных видах туризма.

**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	Степень удовлетворения критериям
----------------------------	----------------------------------

(оценка)	
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

### Комплект тестовых заданий

1. ГОСТ это:

- 1) государственный стандарт;
- 2) государственная отраслевая служба туризма;
- 3) городское объединение сертификации турфирм.

2. Фундаментальная классификация тура:

- 1) направление путешествия;
- 2) цель путешествия;
- 3) длительность путешествия.

3. Инициативные туроператоры - это операторы:

- 1) разрабатывающие туры в инициативном порядке;
- 2) отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы;
- 3) на приеме.

4. Роль маркетинговых исследований при разработке тура:

- 1) вспомогательная, - исследования позволяют частично скорректировать процесс разработки тура;
- 2) дополняющая, - так как с помощью маркетинговых исследований проще построить сбытовую сеть;
- 3) основная, так как маркетинговые исследования позволяют выявить потенциальные возможности.

5. Какой вид анализа не используется при разработке тура:

- 1) СИНХРО - анализ;
- 2) ПЭСТ - анализ;
- 3) ПНВУ - анализ.

6. Что относится к ресурсно-техническому обеспечению тура:

- 1) тип маршрута - линейный, радиальный, кольцевой;
- 2) объекты показа, транспорт, питание, размещение;
- 3) материальные (ресурсные) возможности туриста, его способность использовать наиболее технически совершенные средства перевозки и коммуникации.

7. Какой класс обслуживания в мире является самым массовым:

- 1) туристский класс;
- 2) экономический класс;
- 3) потребительский класс.

8. Наиболее распространенными инклюзив-турами можно назвать:

- 1) образовательные туры;
- 2) туры, включающие в свой состав посещение большого количества и различного рода развлекательных мероприятий;
- 3) маршрутные туры.

9. В проект необходимо и обязательно включать конкретные условия по обеспечению:

- 1) набора требований, выявленных в результате исследования рынка услуг, согласованного с заказчиком, и учитывающих возможности исполнителя услуг;
- 2) безопасности услуги, минимизации рисков для потребителей услуги и их имущества, обслуживающего персонала и для окружающей среды;

- 3) реализации вербальной модели тура в соответствии с его кратким описанием, подготовленным для туриста.
10. Программа обслуживания - это скорее:
- 1) набор услуг, предоставляемых туристам в соответствии с их потребностями и тематикой тура, заранее оплаченный и распределенный по времени проведения тура.;
  - 2) четкий взаимоувязанный и согласованный график загрузки предприятия размещения;
  - 3) программа, которая прилагается к договору между фирмами-партнерами или оформляется в виде заказа (листа бронирования) в случае индивидуальной продажи тура.
11. Договором о квоте мест с гарантией заполнения 30-80 %:
- 1) по такому договору фирма гарантирует гостинице полную оплату выделенной квоты мест, независимо от их заполнения;
  - 2) это наиболее типичный договор для туристских фирм, особенно тех, которые занимаются организацией индивидуального туризма;
  - 3) по такому договору туристская фирма получает от гостиницы определенное количество мест, которые она обязана в течение периода, оговоренного в контракте, заполнить туристами.
12. Действие формулы  $N+1$  при чартерных перевозках приводит к тому, что:
- 1) число полетов за период действия авиачартерной программы должно снижать затраты на «выпадающий» рейс;
  - 2) число самолетов авиаперевозчика, задействованных на чартерной линии должно на один самолет превышать расчетную;
  - 3) количество "выпадающих" рейсов перевозчика должно компенсироваться фирмой - туроператором из расчета - одна перевозка в оба конца за срок действия договора о чартерной перевозке.
13. Half Board (Modified American Plan):
- 1) полное обслуживание, включающее размещение и трехразовое питание;
  - 2) размещение и завтрак;
  - 3) размещение и двухразовое питание.
14. Въезд в страну в основном гарантируется:
- 1) получением визы;
  - 2) получением визы и разрешением полицейского (пограничника);
  - 3) получением визы, разрешением полицейского (пограничника) и наличием туристского ваучера.
15. Место совершения соглашения указывается в договоре между туроператором и его партнером для:
- 1) соблюдения требований Гражданского Кодекса Российской Федерации;
  - 2) определения конкретного города в котором данный договор подписан и, следовательно, для четкого определения местонахождения одной из подписавших договор сторон;
  - 3) определения применимого права в вопросе оценки действительности соглашения.
16. Коэффициент миллайн, при рекламной работе туроператора, может означать:
- 1) отношение количества туристов (в млн. чел.) к общей площади территории на которой они отдыхают;
  - 2) доходы туроператора (млн. руб.) от направления туристов по одному из туристских маршрутов;
  - 3) отношение тарифа см. кв. рекламы умноженного на миллион к общему тиражу издания.
17. Формула безубыточных продаж (если,  $n$  - количество продаж,  $p$  - постоянные расходы фирмы,  $c$  - цена единицы продукта,  $v$  - переменные расходы на единицу продукта) выглядит следующим образом:
- 1)  $n=p/(c-v)$ ;
  - 2)  $p=n/(c-v)$ ;
  - 3)  $c=p-n*c+n/v$ .
18. Работа по схеме "поименованный принципал" это:
- 1) когда турагент указывает в договоре свое полное наименование;
  - 2) когда инициативный принципал точно обозначает названия городов, куда турист будет направлен на экскурсии;
  - 3) когда турагент, заключая договор с клиентом действует от имени принципала, указывая его необходимые реквизиты.
19. Основные расходы по рекламе турпродукта несет:
- 1) турагентство;
  - 2) туроператор;
  - 3) и тот и другой вместе.
20. Каталог туроператора чаще всего состоит из:
- 1) одной части;
  - 2) трех основных частей;
  - 3) двух частей.

- 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 17 до 20 тестов
71-85 баллов «хорошо»	Выполнено от 15 до 16 теста
56-70 баллов «удовлетворительно»	Выполнено от 10 до 14 тестов
0-55 баллов «неудовлетворительно»	Выполнено менее 10 тестов