

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Цыбиков Бэликто Батоевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.02.2025 10:03:56
Уникальный программный ключ:
056af948c3e48c6f3c571e429957

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Бурятская государственная сельскохозяйственная академия
имени В.Р. Филиппова»

СОГЛАСОВАНО
Декан/директор
_____ ФИО
« ____ » _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УВР, молодежной политике
и цифровизации
Э.Г. Имескенова
_____ Э.Г. Имескенова
« ____ » _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность «Специалист по туризму и гостеприимству»

г. Улан-Удэ
2024 г.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

для текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине/Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность «Специалист по туризму и гостеприимству»

1. Перечень компетенций (индикаторов компетенций) и дескрипторов:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

Знает: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях.

Умеет: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия; определять необходимые ресурсы.

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

Знает: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.

Умеет: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.

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.

Знает: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности.

Умеет: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования.

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

Знает: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности; контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации.

Умеет: использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; взаимодействовать со службами быстрого реагирования; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

Знает: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов,

средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности.

Умеет: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.

ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Знает: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства. Основы трудового законодательства Российской Федерации. Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. Оказывать первую помощь. Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. Программное обеспечение деятельности туристских организаций. Этику делового общения. Основы делопроизводства.

Умеет: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации). Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения.

ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Знает: Основы трудового законодательства Российской Федерации. Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников. Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. Программное обеспечение деятельности туристских организаций. Основы делопроизводства.

Умеет: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов.

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

Знает: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства. Основы трудового законодательства Российской Федерации. Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. Оказывать первую помощь. Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. Программное обеспечение деятельности туристских организаций. Этику делового общения. Основы делопроизводства.

Умеет: Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)

ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

Знает: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства. Основы трудового законодательства Российской Федерации. Основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. Оказывать первую помощь. Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги. Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг. Программное обеспечение деятельности туристских организаций. Этику делового общения. Основы делопроизводства.

Умеет: Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры

2. Описание показателей (типов заданий) и критериев оценки (указания по оцениванию и результат оценивания) индикаторов компетенций для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип заданий	Указания по оцениванию для каждого типа заданий	Результат оценивания (баллы, полученные за выполнение задания/характеристика правильности ответа)
Задание закрытого типа с выбором правильного ответа	Задание закрытого типа с выбором правильного ответа считается верным, если правильно установлен ответ	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов. Либо указывается «верно»/«неверно»
Задание закрытого типа на установление соответствия	Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным, если правильно установлены все соответствия (позиции из одного столбца верно сопоставлены с позициями другого)	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов. Либо указывается «верно»/«неверно»
Задание закрытого типа на установление последовательности	Задание закрытого типа на установление последовательности считается верным, если правильно указана вся последовательность цифр	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов. Либо указывается «верно»/«неверно».
Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных с обоснованием выбора ответа считается верным, если правильно указана цифра и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; неверный ответ или его отсутствие – 0 баллов. Либо указывается «верно»/«неверно».
Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора	Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных с обоснованием выбора ответов считается верным, если правильно указаны цифры и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Полное совпадение с верным ответом оценивается 1 баллом; если допущены ошибки или ответ отсутствует – 0 баллов. Либо указывается «верно»/«неверно».
Задание открытого типа с развернутым ответом	Задание открытого типа с развернутым ответом считается верным, если ответ совпадает с эталонным по содержанию и	Полный правильный ответ на задание оценивается 3 баллами; если допущена одна ошибка/неточность/ответ

	полноте.	правильный, но не полный – 1 балл, если допущено более одной ошибки/ответ неправильный/ ответ отсутствует – 0 баллов. Либо указывается «верно»/«неверно».
--	----------	--

3. Уровни сложности оценочных материалов

Наименование	Характеристика	Время выполнения
Базовый	Воспроизведение, терминология, факты, параметры, теории, принципы. Тип задания: задания с выбором ответа, комбинированные задания	1-3 мин.
Повышенный	Применение знаний в типичной ситуации, решение типовых задач, сопоставление, последовательность. Тип задания: комбинированные задания, задания с развернутым ответом	3-5 мин.
Высокий	Применение знаний в нестандартной ситуации, решение нетиповых задач, алгоритмы, доказательства, обоснования. Тип задания: задания на установление последовательности и соответствия, задания с развернутым ответом	5-10 мин.

4. Сценарии выполнения тестовых заданий

Тип задания	Последовательность действий при выполнении задания
Задание закрытого типа с выбором правильного ответа	1. Внимательно прочитать текст задания. 2. Внимательно прочитать список предполагаемых ответов. 3. Записать ответ.
Задание закрытого типа на установление соответствия	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются пары элементов. 2. Внимательно прочитать оба списка: список 1 – вопросы, утверждения, факты, понятия и т.д.; список 2 – утверждения, свойства объектов и т.д. 3. Сопоставить элементы списка 1 с элементами списка 2, сформировать пары элементов. 4. Записать попарно буквы и цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа (например, А1 или Б4)
Задание закрытого типа на установление последовательности	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается последовательность элементов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Построить верную последовательность из предложенных элементов. 4. Записать буквы/цифры (в зависимости от задания) вариантов ответа в нужной последовательности без пробелов и знаков препинания (например, БАВ или 135)
Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора	1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидается только один из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать один ответ, наиболее верный. 4. Записать только номер (или букву) выбранного варианта ответа. 5. Записать аргументы, обосновывающие выбор ответа

Задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять, что в качестве ответа ожидаются несколько из предложенных вариантов. 2. Внимательно прочитать предложенные варианты ответа. 3. Выбрать несколько вариантов ответа, наиболее верных. 4. Записать только номера (или буквы) выбранных вариантов ответов. 5. Записать аргументы, обосновывающие ваш выбор.
Задание открытого типа с развернутым ответом	<ol style="list-style-type: none"> 1. Внимательно прочитать текст задания и понять суть вопроса. 2. Продумать логику и полноту ответа. 3. Записать ответ, используя четкие компактные формулировки. 4. В случае расчетной задачи, записать решение и ответ.

1. Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации закрытого типа

№ п/п	Текст задания	Варианты ответов / последовательность ответов	Правильный ответ (ключ)	Код компетенции (индикатора)	Код планируемых результатов обучения по дисциплине	Время выполнения (мин.)
Тип задания: задание закрытого типа с выбором правильного ответа						
Инструкция: прочитайте текст и выберите правильный ответ						
1	Какие основные задачи стоят перед ответственными за координацию работы служб предприятий туризма и гостеприимства?	<p>А) Контроль качества услуг, управление персоналом, маркетинг и продажи.</p> <p>Б) Организация работы всех подразделений предприятия, контроль выполнения задач, взаимодействие с партнёрами.</p> <p>В) Финансовое планирование, бухгалтерский учёт, налоговая отчётность.</p> <p>Г) Разработка новых туристических направлений, исследование рынка, анализ конкурентов.</p>	Б	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	З,У	1-3 мин
2	Какой из перечисленных этапов не относится к осуществлению расчётов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства?	<p>А) Подтверждение бронирования.</p> <p>Б) Оформление договора на оказание услуг.</p> <p>В) Выдача клиенту туристической путёвки.</p> <p>Г) Проведение оплаты через кассовый аппарат или банковский перевод.</p>	В	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	З,У	1-3 мин
3	Что такое «туристический ваучер»?	<p>А) Договор между туристом и туроператором.</p> <p>Б) Документ, который подтверждает бронирование пакета туристических услуг.</p> <p>В) Список забронированных</p>	Б	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1,	З,У	1-3 мин

		услуг для туриста. Г)Платёжный документ, используемый при расчётах с туристами.		ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4		
4	Какие функции выполняет турагент в своей деятельности?	А) Поиск и бронирование туров, консультирование клиентов, продажа туристических услуг. Б) Разработка туристических маршрутов, организация трансферов, страхование туристов. В) Управление отелями и ресторанами, обеспечение безопасности туристов. Г) Маркетинг и продвижение туристических направлений.	А	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	З,У	1-3 мин
5	К преимуществам инклюзив-туров относится:	А)комплектование услуг производится по желанию и при участии туриста Б)наличие услуг, не интересующих клиентов В)комплексная поездка стоит дешевле, чем набор услуг, покупаемых отдельно Г)высокая степень независимости и самостоятельности, но более дорогая	А	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	З,У	1-3 мин
6	Какие факторы влияют на формирование цены туристического продукта?	А)Уровень сервиса, дополнительные услуги, страховка. Б)Возраст и пол туристов, время года, длительность поездки. В)Стоимость авиабилетов, проживания, питания, трансфера. Г)Все вышеперечисленные факторы.	В	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	З,У	1-3 мин
7	Правовой акт, определяющий порядок образования, правовое положение, права, обязанности, организацию работы организаций, структурных подразделений – это:	А)Положение; Б)Устав; В)Инструкция; Г)Служебное письмо	Б	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	З,У	1-3 мин
8	Какие риски могут возникнуть при организации туристических поездок?	А)Задержки рейсов, проблемы с визами, потеря багажа. Б)Недобросовестные партнёры, финансовые потери, юридические споры. В)Плохие погодные условия, стихийные бедствия, политические конфликты.	Г	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	З,У	1-3 мин

		Г) Все перечисленные риски.				
9	Какие меры предпринимаются для обеспечения безопасности туристов?	А) Страхование, обучение персонала, соблюдение правил безопасности. Б) Заключение договоров с организациями и лицами, предлагающими услуги туризма. В) Сотрудничество с органами самоуправления и подразделениями МЧС. Г) Все перечисленные меры.	Г	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	З,У	1-3 мин
10	Какие технологии используются в работе современных турагентств?	А) Системы управления гостиницами, программы для расчёта стоимости туров. Б) Онлайн-бронирование, мобильные приложения, CRM-системы. В) Программы для создания рекламных материалов, инструменты для анализа данных. Г) Всё перечисленное.	Б	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	З,У	1-3 мин
11	Какие навыки необходимы для успешной работы в сфере туризма и гостеприимства?	А) Коммуникабельность, стрессоустойчивость, умение работать с людьми. Б) Знание иностранных языков, опыт работы с компьютером, навыки продаж. В) Умение решать конфликты, знание законодательства, организаторские способности. Г) Всё вышеперечисленное.	Г	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4		
Тип задания: задание закрытого типа на установление последовательности						
Инструкция: прочитайте текст и установите последовательность						
12	Установите последовательность этапов жизненного цикла туристского продукта	А) Этап насыщения Б) Этап упадка В) Этап зрелости Г) Этап выведения продукта на рынок Д) Этап роста	ГДВАБ	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	З,У	5-10 мин
13	Установите правильную последовательность действий при размещении гостя в гостинице:	А) Проверка наличия бронирования Б) Заполнение регистрационной карты В) Выдача ключа от номера Г) Оплата за номер	АБГВ	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	З,У	5-10 мин
14	Какова правильная последовательность действий при заключении договора с поставщиком услуг?	А) Переговоры об условиях договора Б) Подписание договора В) Анализ предложений Г) Оплата в соответствии с	АВБГ	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09,	З,У	5-10 мин

		условиями договора		ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4		
15	Установите правильную последовательность действий при продаже тура:	А) Оплата тура Б) Подбор тура в соответствии с предпочтениями клиента В) Заключение договора Г) Консультация с клиентом	ГБВА	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	3,У	5-10 мин
Тип задания: задание закрытого типа на установление соответствия						
Инструкция: прочитайте текст и установите соответствие						
16	Сопоставьте службы гостиницы с их основными функциями:	Служебный персонал: А)Ресепшн Б)Горничные В)Служба безопасности Г)Консьерж Функции: 1)Регистрация и размещение гостей 2)Обеспечение безопасности 3)Уборка номеров 4)Помощь в организации услуг	1А 2В 3Б 4Г	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	3,У	5-10 мин
17	Установите соответствие между видами туризма и их описанием:	Виды туризма: А)Культурный туризм Б)Экотуризм В)Приключенческий туризм Г)Гастрономический туризм Описание: 1)Активные виды отдыха, такие как треккинг или альпинизм 2)Посещение исторических и культурных объектов 3)Ознакомление с местной кухней и кулинарными традициями 4)Поездки в природные заповедники и охрана природы	1В 2А 3Г 4Б	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	3,У	5-10 мин
18	Сопоставьте документы, необходимые для работы турагентства, с их назначением:	Документы: А)Бронирование услуг Б)Договор с клиентом В)Лицензия Г)Отчет о продажах Назначение: 1)Разрешение на осуществление туристической деятельности 2)Условия предоставления услуг клиенту 3)Подтверждение резервирования услуг для клиента 4)Анализ финансовых результатов работы агентства	1В 2Б 3А 4Г	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	3,У	5-10 мин
19	Установите	Вид расчета:	1Б	ОК 01,	3,У	5-10 мин

	соответствие между видами расчетов с клиентами и их особенностями:	<p>А) Частичная предоплата</p> <p>Б) Полная предоплата</p> <p>В) Бронирование без предоплаты</p> <p>Г) Оплата по факту</p> <p>Особенности:</p> <p>1) Клиент оплачивает всю сумму заранее перед поездкой</p> <p>2) Часть суммы оплачивается заранее, остальное — по факту предоставления услуг</p> <p>3) Оплата происходит только после использования услуги или по окончании поездки</p> <p>4) Клиент может забронировать услугу без предварительной оплаты, но с обязательством оплаты позже</p>	<p>2А</p> <p>3Г</p> <p>4В</p>	<p>ОК 02,</p> <p>ОК 03,</p> <p>ОК 04,</p> <p>ОК 09,</p> <p>ПК 1.1,</p> <p>ПК 1.2,</p> <p>ПК 1.3,</p> <p>ПК 1.4</p>		
--	--	---	-------------------------------	--	--	--

2. Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации открытого типа

Тип задания: задание открытого типа с развернутым ответом						
Инструкция: прочитайте текст и запишите развернутый обоснованный ответ						
20	Назовите основной Федеральный закон, регулирующий туристскую деятельность в России	-	Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	3,У	3-5 мин.
21	Что такое «средство размещения»?	-	Средство размещения – это имущественный комплекс, включающий в себя здание (часть здания) или строение, сооружение, помещение, участок земли, оборудование, который используется для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц.	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	3,У	3-5 мин.
22	Какие риски существуют в туроператорской деятельности	-	<p>К числу рисков можно отнести:</p> <p>1) Риск гражданской ответственности за неисполнение обязательств перед туристами;</p> <p>2) Колебания спроса и предложения на рынке туристских услуг;</p> <p>3) Ураганы, смерчи, вспышки заболеваний, пожары и наводнения (природные катаклизмы)</p> <p>4) Политические риски</p>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	3,У	3-5 мин.

			(санкции, конфликты, террористические акты и т.д.); 5)Инфляционные риски; 6)Имущественные риски; 7)Производственные риски; 8)Финансовые риски.			
23	Что такое «Франчайзинг»?	-	Франчайзинг – это форма деятельности, основанная на соглашении, при котором производитель даёт эксклюзивные права на распространение на данной территории своей продукции или услуг независимым предпринимателям в обмен на получение от них платежей (роялти) при соблюдении технологии производственных и обслуживающих операций.	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	3,У	3-5 мин.
24	Назовите технологические факторы ценообразования в деятельности туроператора		К технологическим факторами относят: 1)Вид турпакета(классический или динамический 2)Класс обслуживания(эконом, стандарт, эксклюзив, VIP и др.) 3)Форма обслуживания(групповая или индивидуальная) 4)Тип заказчика (турагентство, корпоративный клиент или индивидуальный клиент) 5)Технология работы с поставщиками услуг по квоте или по запросу	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4		

3. Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.

Комбинированные задания

Тип задания: задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из четырех предложенных и обоснованием выбора						
Инструкция: прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответа						
25	Каковы основные особенности индивидуального тура:	А) более высокая цена, высокая экономическая эффективность Б) более доступные, есть установленный порядок путешествия В) более высокая цена, есть установленный	Ответ: А. Обоснование: 1. Более высокая цена: Индивидуальные туры, как правило, стоят дороже, чем групповые. Это связано с тем, что они предлагают	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	3,У	3-5 мин.

		<p>порядок путешествия Г) более доступные, высокая экономическая эффективность</p>	<p>персонализированный подход, что включает в себя индивидуальное планирование маршрута, выбор отелей, экскурсий и других услуг, которые соответствуют конкретным предпочтениям путешественника. 2. Высокая экономическая эффективность: В рамках индивидуального тура существует возможность гибко менять маршрут и избегать ненужных затрат (например, на экскурсии, которые не интересуют клиента).</p>			
26	<p>К функциям туроператора не относится:</p>	<p>А) взаимодействие с поставщиками услуг на туры на договорной основе Б) составление перспективных программ обслуживания, туров и апробация их на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов В) организация оперативного гостиничного обслуживания туристов Г) рекламно-информационная деятельность для продвижения своего туристского продукта к потребителям</p>	<p>Ответ: В Обоснование: Туроператор в первую очередь занимается разработкой и продажей туристических продуктов, а также взаимодействием с поставщиками и маркетингом. Организация оперативного гостиничного обслуживания чаще относится к функциям турагентств или гостиничных сервисов, которые непосредственно занимаются размещением туристов.</p>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4</p>	3,У	3-5 мин.
27	<p>К обязательным требованиям к туристской услуге относится:</p>	<p>А) этичность обслуживания персонала Б) эргономичность В) сохранность имущества туристов Г) соответствие назначению</p>	<p>Ответ: Г. Обоснование: Обязательное требование к туристской услуге — соответствие её назначению, то есть предоставление услуг в соответствии с целями и ожиданиями туристов. Остальные варианты являются</p>	<p>ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4</p>	3,У	3-5 мин.

			дополнительными условиями для обеспечения высокого уровня обслуживания.			
28	К примерным требованиям к обслуживанию туристов на оздоровительно-восстановительных турах по коммерческому классу относится	<p>А) проживание в гостиницах 2-3 звезды, питание полупансион или завтрак с обширной развлекательной программой</p> <p>Б) проживание в гостиницах экономического класса и питание полупансион или завтрак</p> <p>В) проживание в гостиницах высокого класса и питание полупансион</p> <p>Г) проживание в гостиницах 3-4 звезды и питание полный пансион с детским меню</p>	<p>Ответ: Б.</p> <p>Обоснование: Этот вариант соответствует примерным требованиям, предлагая базовый уровень комфорта по доступной цене. Остальные варианты предполагают более высокий уровень обслуживания, что может быть не совсем подходящим для коммерческих туров этого типа.</p>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	3,У	5-10 мин
Тип задания: задание комбинированного типа с выбором нескольких вариантов ответа из предложенных и развернутым обоснованием выбора						
Инструкция: прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы, обосновывающие выбор ответов						
29	Какие факторы могут привести к банкротству и закрытию туроператора?	<p>А) Неэффективное управление финансами.</p> <p>Б) Изменение маркетинговой стратегии</p> <p>В) Здоровая конкуренция</p> <p>Г) Зависимость от одного или нескольких поставщиков услуг.</p>	<p>Ответ: А,Г.</p> <p>Обоснование Эти факторы создают риски для финансовой стабильности и репутации туроператора, что может привести к его банкротству и закрытию. Здоровая конкуренция, наоборот, может укрепить позицию на рынке, а изменение маркетинговой стратегии не всегда приводит к негативным последствиям.</p>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	3,У	5-10 мин
30	Что входит в состав туристского пакета?	<p>А)Проживание</p> <p>Б)Питание</p> <p>В)Спа, массаж</p> <p>Г)Транспортные услуги</p>	<p>Ответ: А,Б,Г</p> <p>В состав пакета обычно входят транспортные услуги, проживание, питание, экскурсии, страховка, трансфер и услуги гида-переводчика. Всё остальное будет зависеть от желания туриста, или если эти услуги были предложены как дополнительные опции.</p>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4	3,У	5-10 мин
31	Какие методы используются в продвижении турпродукта?	<p>А) личные рекомендации от знакомых людей</p> <p>Б) Контекстная</p>	<p>Ответ: Б,В</p> <p>Обоснование: Контекстная реклама и SMM-продвижение —</p>	ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04,	3,У	5-10 мин

		<p>реклама В) SMM-продвижение Г) почтовая переписка с потенциальными клиентами</p>	<p>современные и эффективные методы привлечения клиентов в сфере туризма. Они позволяют нацелиться на конкретную аудиторию, заинтересованную в путешествиях, и предложить им релевантную информацию о турпродуктах. Личные рекомендации от незнакомых людей сложно контролировать и прогнозировать, а также оценить их эффективность. Почтовая переписка с потенциальными клиентами может быть недостаточно эффективной в современном мире, где люди привыкли к быстрому обмену информацией и мобильным технологиям.</p>	<p>ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 1.4</p>		
--	--	--	--	--	--	--