

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»
ПО АНО ПКЭИП**

Утверждаю:

Директор ПО АНО ПКЭИП

Л.Д. Джавадова

Протокол № _____ от «___» _____ 2023г.

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по общепрофессиональной дисциплине
ОП.00. 07 «УСЛУГИ ОБЩЕСТВЕННОГО
ПИТАНИЯ, ЭКСКУРСИОННОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЕ И ДРУГИЕ
СОПУТСТВУЮЩИЕ УСЛУГИ В СФЕРЕ
ТУРИЗМА»**

для специальности:

43.02.10 Туризм

квалификация:

специалист по туризму

г. Дербент

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) по данной учебной дисциплине разработан в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (далее ФГОС СПО) и учетом Профессионального стандарта.

Фонд оценочных средств по оценке результатов освоения данной учебной дисциплины представляет собой совокупность комплектов оценочных средств, предназначенных для оценки уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Настоящий Фонд оценочных средств является неотъемлемым приложением к рабочей программе данной учебной дисциплины.

На данный Фонд оценочных средств распространяются все реквизиты и материалы, утвержденные и представленные в РП по данной учебной дисциплине.

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права».

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств предназначен для проверки результатов освоения учебной дисциплины **ОП.07 Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма** программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО **43.02.10 Туризм**.

ФОС включает контрольные материалы для проведения текущего и промежуточного контроля и разработан на основании программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» и рабочей программы учебной дисциплины ОП.07 «Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма».

1.2. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы дисциплины	225
в том числе в форме практической подготовки	30
в том числе:	
теоретическое обучение	16
практические занятия	14
консультация:	4
<i>самостоятельная работа</i>	195
Промежуточная аттестация в форме <i>экзамена</i>	8 семестр

1.3. Место дисциплины в структуре программы подготовки специалистов среднего звена: дисциплина **ОП.07 Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма** относится к общепрофессиональным дисциплинам и входит в профессиональный учебный цикл по специальности 43.02.10 Туризм.

С целью реализации требований работодателей и ориентации профессиональной подготовки под конкретное рабочее место, обучающийся в рамках овладения указанным видом профессиональной деятельности должен:

Уметь:

- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- использовать каталоги и ценовые приложения;

- консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туруслуг;
- предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
- использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;

знать:

- виды рекламного продукта;
- способы обработки статистических данных;
- методы работы с базами данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ турпоездок;
- основные правила и методику составления программ туров;
- способы устранения проблем, возникающих во время тура;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;
- методику организации рекламных туров;
- правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
- технику проведения рекламной кампании;
- методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

2. Цели и задачи учебной дисциплины – требования к результатам освоения учебной дисциплины

Освоение дисциплины ОП.07 Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма направлено:

- на формирование *общих компетенций*, включающими в себя способность:

Общие компетенции (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в

профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

- овладение *профессиональными компетенциями*, соответствующими видам деятельности:

Предоставление турагентских услуг.

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

Предоставление услуг по сопровождению туристов.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

Предоставление туроператорских услуг.

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

Управление функциональным подразделением организации.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

Реализация воспитательного содержания рабочей программы учебной дисциплины достигается посредством решения воспитательных задач в ходе каждого занятия в единстве с задачами обучения и развития личности студента; целенаправленного отбора содержания учебного материала, использования современных образовательных технологий.

Воспитательный потенциал дисциплины направлен на достижение следующих личностных результатов, составляющих портрет выпускника СПО, определенного рабочей Программой воспитания

3. Формы контроля и оценки результатов освоения учебной дисциплины

3.1 Фонд оценочных средств позволяет оценивать:

Освоенные умения и усвоенные знания:

Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Результаты обучения		Наименование контрольно-оценочного средства
	освоенные умения	усвоенные знания	
Тема 1. Введение. Сущность туризма и его основные социально-экономические категории	<ul style="list-style-type: none"> - проводить анализ деятельности других туркомпаний; - обрабатывать информацию и анализировать результаты; - налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран; - работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; - составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; - составлять турпакеты с использованием иностранного языка; - анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; - рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; - рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; 	<ul style="list-style-type: none"> виды рекламного продукта; способы обработки статистических данных; методы работы с базами данных; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; планирование программ турпоездок; основные правила и методику составления программ туров; способы устранения проблем, возникающих во время тура; методики расчета стоимости проживания, методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта; методику создания агентской сети и содержание агентских договоров; основные формы работы с 	- тест №1
Тема 2. История развития и роль туризма в мировой экономике			Устный опрос, задания
Тема 3. Основные термины и понятия, принятые в туристской деятельности			- тест №2
Тема 4. Туристская инфраструктура			-тест №3- тест №6
Тема 5. Возможности информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в туризме			-тест №10 -тест №11
Тема 6. Законодательные акты и нормативные документы по правовому			- тест №8

регулированию туристской деятельности	- использовать каталоги и ценовые приложения; - консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;	турагентами по продвижению и реализации турпродукта; - правила бронирования туров;	
Тема 7. Страхование в туризме	- работать с заявками на бронирование туров;	- правила бронирования туров;	- тест №9
Тема 8. Регулирование туристических формальностей	- предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;	- правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;	- тест №7
Тема 9. Туристский регион	- использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение; - использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;	- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований; - технику проведения рекламной кампании; - методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов; - техники эффективного делового общения, протокол и этикет; - специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.	Устный опрос, задания

ЛР1-ЛР14. - В ходе оценивания учитываются в том числе и личностные результаты (см. раздел 2 Программы воспитания)

3.2 Контрольно-оценочные средства для подготовки к текущему контролю и промежуточной аттестации по дисциплине ОП.07 Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма

Тест №1 (время выполнения 10 минут)

1. Вид транспорта развитие которого увеличило объем перевозок туристов в начале XX века...

- : железнодорожного транспорта
- +: автомобильного транспорта
- : авиатранспорта

2: Организация, берущая на себя ответственность за защиту окружающей среды, развитие туризма, пересечение туристами государственных границ, социальные и культурные аспекты туризма...

- +: ВТО
- : ООН
- : МАВТ

3: Путешествие — это...

- +: поездка или передвижение пешком по каким-нибудь местам, странам (обычно для ознакомления или отдыха)
- : перемещение на новую территорию
- : внутриэтническая миграция, когда перемещения происходят внутри территории проживания

4. Слово туризм появилось в английском языке...

- +: в начале XIX века
- : в конце XVIII века
- : в XX веке

5. Первая зимняя поездка туристов в Ст. Мориц (Швейцария) состоялась в 1864 году, ее совершили...

- : французы
- +: англичане
- : немцы

6. В 1838 году выходят в свет «Заметки туриста» Ф. Стендаля, который ввел в обиход слово...

- : альпинист
- +: турист
- : путешественник

7. Основатель первой фирмы по массовому выпуску путеводителей для туристов...

- : Томас Кук
- +: Карл Бедекер
- : Ф. Стендаль

8. Первый греческий турист, о котором известны достоверные данные...

- : Хеопса
- : Снорфу

+: Геродот

9: Эту страну называют «страной трех путей»?

-: Греция

+: Китай

-: Англия

10: Главные причины, побудившие к путешествиям на Древнем Востоке...

-: паломничество

+: торговля

-: войны

11. Самые известные морские курорты, основанные в Новое время...

+: Гурзуф, Алушка, Алушта

-: Баден-Баден, Виши, Карлсбад

-: Лазурный берег, Коста Брава, Лимасол

12. Способствовало становлению туристской индустрии в XIX в. ...

-: открытие Суэцкого канала

-: железная дорога

+: промышленный переворот

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

Оценка «неудовлетворительно» - 4 – 5б.,

Оценка «удовлетворительно» - 6-7б.,

Оценка «хорошо» - 8 – 10б.,

Оценка «отлично» - 11-12 б.

Тест №2 (время выполнения 10 минут)

1. Дестинация – это:

а) туристский комплекс;

б) туристский регион;

в) другая местность (страна), отличная от места постоянного проживания туриста.

2. Субъект туризма – это:

а) путешественник;

б) посетитель;

в) турист.

3. Объекты туристского интереса – это: (3 позиции)

а) достопримечательности;

б) природные объекты;

в) социокультурные объекты показа;

г) инфраструктура туризма;

д) индустрия туризма.

4. Столовая в санатории отличается от ресторана: (1 позиция)

а) ценами;

- б) богатством интерьера;
- в) обязательным предоставлением диетического питания.

5. Виды туристских маршрутов: (4 позиции)

- а) линейные;
- б) кольцевые;
- в) радиальные;
- г) комбинированные;
- д) сложные;
- е) простые;
- ж) обычные.

6. Выделите три группы факторов, оказывающих влияние на сезонность туристского бизнеса:

- а) особенности вида туризма;
- б) особенности труда и отдыха потребителей;
- в) природно-климатические особенности региона;
- г) предпочтения потребителей;
- д) паспортно-визовый режим территории.

7. Сезоном в туризме называют: (1 позиция)

- а) летние месяцы;
- б) праздничные даты;
- в) период года, когда количество прибытий превышает среднемесячный показатель за год.

8. Чем специализация турфирмы уже, тем коммерческий риск:

- а) выше;
- б) ниже.

9. Конкурентами туроператоров в деле организации путешествий в последние годы становятся:

- а) банки;
- б) авиакомпании;
- в) круизные компании;
- г) страховые компании.

10. «Устойчивый туризм» направлен на:

- а) равновесие между интересами экономики и защитой окружающей среды;
- б) дальнейшее развитие туристского обмена;
- в) защиту общественных и культурных ценностей;
- г) приоритетное развитие энергосберегающих технологий.

11. Дифференциация общества по уровню доходов приводит в туризме:

- а) к поляризации туризма;
- б) социальной напряженности в обществе;
- в) дифференциации туристского продукта.

12. От 40 до 60% стоимости турпакета составляют:

- а) услуги средств размещения;
- б) транспортные услуги;

в) услуги туристических фирм.

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

Оценка «неудовлетворительно» - 4 – 5б.,

Оценка «удовлетворительно» - 6-7б.,

Оценка «хорошо» - 8 – 10б.,

Оценка «отлично» - 11-12 б.

Тест №3 (время выполнения 5 минут)

1. Федеральный закон РФ № 132 – ФЗ «Об основах туристской деятельности» в Российской Федерации был принят в...

+: 1996 г.

-: 1991 г.

-: 2005 г.

-: 2007 г.

2. Федеральный закон «Об организации страхового дела в РФ» вступил в действие в....

+: 1997

-: 2001

-: 2007

3. Всемирный день туризма отмечается...

+: 27 сентября

-: 1 июня

-: 6 июля

-: 15 мая

4. На базе туристско-экскурсионного управления ЭТА система советов по туризму и Экскурсиям была создана в ...

+: 1962

-: 1956

-: 1976

-: 1959

5. ЮНЕСКО приняла Конвенцию о защите мирового культурного и природного наследия в...

+: 1972г.

-: 1888г.

-: 1976г.

-: 1989г.

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

Оценка «неудовлетворительно» - 2б.,

Оценка «удовлетворительно» - 3б.,

Оценка «хорошо» - 4б.,

Оценка «отлично» - 5б

Тест №4 (время выполнения 5 минут)

1. Гостиничные предприятия классифицируют чаще всего по следующим критериям:

- а) функциональное назначение;
- б) продолжительность работы;
- в) обеспечение питанием;
- г) уровень цен;
- д) месторасположение
- ж) все ответы верны;

2. По месту расположения гостиницы могут быть: (2 ответа)

- а) расположенные в черте города;
- б) расположенные за чертой города;
- в) расположенные в горах;
- г) односезонные
- д) бюджетные

3. По продолжительности работы гостиницы подразделяют на: (не менее 3 вариантов)

- а) работающие $\frac{1}{2}$ дня;
- б) работающие круглогодично;
- в) работающие по ночам;
- г) односезонные;
- д) работающие два сезона;
- ж) все ответы верны;

4. По уровню цен на номера гостиницы различают: (2 ответа)

- а) эконом-класса;
- б) средние;
- в) фешенебельные;
- г) бизнес-класса;
- д) класса «люкс»

5. В какой стране используется система букв (А,В,С,Д) для классификации гостиниц:

- а) Италия;
- б) Франция;
- г) Греция;
- д) Испания

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

Оценка «неудовлетворительно» - 2б.,

Оценка «удовлетворительно» - 3б.,

Оценка «хорошо» - 4б.,

Оценка «отлично» - 5б

Тест №5 (время выполнения 5 минут)

1.Каким образом подразделяются по построению трассы маршрута?

- а) линейные и кольцевые, радиальные;
- б) стационарные и кольцевые, радиальные;
- в)линейные, стационарные.

2. Туристский маршрут это?

- а) заранее спланированная трасса передвижения туристов, рассчитанная по времени с целью получения предусмотренных программой обслуживания услуг;
- б) путь передвижения путешественников, рассчитанный по времени с целью получения экскурсионных услуг;
- в) все вышеперечисленное.

3. Специалист, занимающийся разработкой индивидуальных и коллективных программ досуга?

- а) туроператор ;
- б) аниматор ;
- в) сценарист;

4. В отличие от индивидуального, групповой тур?

- а) предполагает одновременное присутствие в турпоездке не менее 9 человек;
- б) имеет стоимость не более 1000 долларов и длится не менее 5 дней ;
- в) стандартный, не предполагает различия в уровне сервисного обслуживания туристов;
- г) предполагает аренду транспортного средства, а не приобретение проездных.

5. К обязанностям судоходной компании по договору фрахта относится?

- а) своевременная разработка круизного маршрута и графика движения судна;
- б) организация анимационного обслуживания туристов ;
- в) оплата стоимости услуг портов стоянок, шлюзов, каналов и т.д.;
- г) организация экскурсионного обслуживания туристов в портах стоянок ;
- д) организация питания туристов на борту теплохода.

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

- Оценка «неудовлетворительно» - 2б.,
- Оценка «удовлетворительно» - 3б.,
- Оценка «хорошо» - 4б.,
- Оценка «отлично» - 5б

Тест №6 (время выполнения 10 минут)

1) К признакам экскурсии относятся:

- А) идейность
- Б) доступность
- В) показ экскурсионных объектов
- Г) убедительность

2) Функции экскурсии:

- А) научная
- Б) коммерческая
- В) организация досуга
- Г) специализированная

3) В основу экскурсии положены принципы:

- А) достоверность

- Б) целенаправленность
- В) протяженность
- Г) убедительность

4) В основу классификации экскурсий положены признаки:

- А) научность
- Б) цикличность
- В) идейность
- Г) правдивость

5) По составу участников разделяют группы:

- А) коммерческие
- Б) загородные
- В) взрослые
- Г) рекламные

6) К тематическим экскурсиям относятся:

- А) обзорные
- Б) музейные
- В) архитектурно-градостроительные
- Г) учебные

7) По месту проведения экскурсии бывают:

- А) тематические
- Б) транспортные
- В) лекционные
- Г) производственные

8) По форме проведения выделяют экскурсии:

- А) Пешеходные
- Б) комбинированные
- В) учебные
- Г) загородные

9) Тематика экскурсий это:

- А) папка с картами и схемами экскурсий
- Б) Карточки экскурсионных объектов
- В) Индивидуальный текст экскурсовода
- Г) Группа тем, позволяющих организовать циклы экскурсий

10) «Гидизм» это:

- А) Самостоятельное наблюдение объектов
- Б) Путевая информация
- В) Бессистемный осмотр достопримечательностей
- Г) Целенаправленный показ и рассказ

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

Оценка «неудовлетворительно» - 5 – 6б.,

Оценка «удовлетворительно» - 7б.,

Оценка «хорошо» - 8 – 9б.,

Оценка «отлично» - 10 б.

Тест №7 (время выполнения 10 минут)

1. Совокупность электронных документов частного лица или организации в компьютерной сети, объединённых доменным именем или IP-адресом
 - 1) + сайт
 - 2) аккаунт
 - 3) нетворкинг
 - 4) СУБД

2. Технология WorldWideWeb была выложена в Интернет
 - 1) + 6 августа 1991 года
 - 2) 7 апреля 1994 года
 - 3) 23 сентября 1997 года
 - 4) 20 мая 2001 года

3. Разработчик Технология WorldWideWeb
 - 1) + Тим Бернерс-Ли
 - 2) Бил Гейтс
 - 3) Стивен Джобс
 - 4) Альберт Эйнштейн

4. Бриф на разработку сайта содержит
 - 1) + краткое описание основных позиций сайта
 - 2) + описание целевой аудитории сайта
 - 3) + описание целей сайта
 - 4) аналитику фирмы для создания контента сайта
 - 5) фотографии, необходимые для иллюстрирования сайта
 - 6) программу продвижения сайта

5. Продвижение сайта должно проходить
 - 1) + по позициям фирмы;
 - 2) + по позициям сайта;
 - 3) + по трафику;
 - 4) по сервисам бронирования туристских услуг
 - 5) по геоинформационным системам

6. Типы сайтов
 - 1) + Ресурсный
 - 2) + Интернет-представительства
 - 3) Трафик-система
 - 4) Облачное хранилище

7. Оплата рекламы в интернете происходит
 - 1) + по кликам
 - 2) + по показам
 - 3) по месту на сайте (центральная, боковая полоса и т.п.)
 - 4) по сложности объекта демонстрации

8. Характеристика информационного общества
 - 1) + информационные продукты имеют самостоятельную коммерческую значимость
 - 2) + глобальное информационное пространство влияет на повседневную жизнь

- 3) снижается зависимость от традиционных ресурсов
- 4) снижается необходимость получения формального образования

9. Проблемы информационного общества

- 1) + Боязнь биометрии
- 2) + Кибер-зависимость
- 3) + Воровство интеллектуальной собственности
- 4) Аутофобия
- 5) эйспотрофобия

10. Неконтактное информационное воздействие, создающее с помощью мультимедийной среды иллюзию присутствия в реальном времени в стереоскопически представленном «экранном мире»

- 1) + виртуальная реальность
- 2) иллюзия
- 3) коммуникация
- 4) социальные медиа

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

Оценка «неудовлетворительно» - 5 – 6б.,

Оценка «удовлетворительно» - 7б.,

Оценка «хорошо» - 8 – 9б.,

Оценка «отлично» - 10 б.

Тест №8(время выполнения 8 минут)

1. Полное и конкретное описание турпродукта приводится:

- а) в договоре о туристском обслуживании;
- б) в путевке по форме «ТУР-1»;
- в) в каталоге турфирмы.

2. Что из приводимого ниже относится к существенным условиям договора о туристском обслуживании:

- а) информация о туроператоре и турагенте (продавце), включая данные о лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;
- б) максимальное количество туристов в группе;
- в) розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты.

3. В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора туристское обслуживание:

- а) в Гражданском кодексе РФ;
- б) в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- в) в Законе РФ «О защите прав потребителей».

4. Какие категории (виды транспорта) приводятся в «Стандартной международной классификации транспортных средств»:

- а) авиационный, водный и железнодорожный транспорт;
- б) воздушный, водный и сухопутный транспорт;

в) воздушный, морской и автомобильный транспорт.

5. При заключении между турфирмами договора поручения на продажу турпродукта у какой возникают права и обязанности по сделке в отношении туриста-покупателя турпродукта:

- а) у доверителя;
- б) у поверенного;
- в) у обоих.

6. При заключении между турфирмами договора комиссии на продажу турпродукта у какой возникают права и обязанности по сделке в отношении туриста-покупателя:

- а) у комитента;
- б) у комиссионера;
- в) у обоих.

7. Как называется в Гражданском кодексе РФ договор франшизы:

- а) агентский договор;
- б) договор коммерческой концессии;
- в) договор поручения.

8. В каком нормативном документе по стандартизации указаны группы продукции и услуг, предоставляемых в индустрии туризма РФ:

- а) в «Общероссийском классификаторе услуг населению» (ОКУН);
- б) в государственном стандарте «Туристские услуги. Общие требования»;
- в) в «Общероссийском классификаторе видов экономической деятельности, продукции и услуг» (ОКДП).

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

Оценка «неудовлетворительно» - 5 б.,

Оценка «удовлетворительно» - 6 б.,

Оценка «хорошо» - 7 б.,

Оценка «отлично» - 8

Тест № 9 (время выполнения 10 минут)

1. Государственное регулирование туристской деятельности в РФ осуществляется путем осуществления следующих мероприятий. Какое из них не соответствует действительности ?

а. определения приоритетных направлений, нормативно – правового регулирования и разработки программ развития туризма;

б. содействия в продвижении туристского продукта, защиты прав и интересов туристов и обеспечения их безопасности;

в. содействия кадровому обеспечению, развитию научных исследований, стандартизации и классификации объектов туристской индустрии;

г. информационного обеспечения, создания благоприятных условий для развития туристской индустрии и оказания государственных услуг в сфере туризма;

д. взаимодействия с иностранными государствами и международными организациями в сфере туризма, в том числе и за пределами РФ;

е. обязательного лицензирования туроператорской и турагентской деятельности,

усиления командно – административных методов регулирования туристской деятельностью.

2. Какое из ниже перечисленных положений не соответствует принципам государственного регулирования туристской деятельности?

- а. содействие туристской деятельности;
- б. постепенный переход на полное государственное обеспечение туризма;
- в. создание благоприятных условий для развития туристской деятельности;
- г. определение приоритетных направлений туристской деятельности;
- д. формирование представления о РФ как стране, благоприятной для туризма;
- е. поддержка и защита российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

3. Из чего состоит законодательство РФ о туристской деятельности?

- а. из ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», принимаемых в соответствии с ним федеральных законов и иных нормативно – правовых актов РФ, а также законов и иных нормативных правовых актов субъектов РФ;
- б. из Конституции РФ, федеральных законов и подзаконных актов, определяющих развитие туристской деятельности и связанного с ним сервиса в РФ;
- в. из федеральных законов РФ и законов субъектов РФ, направленных на развитие международного, выездного, въездного и внутреннего туризма в РФ;
- г. из федеральных законодательных и подзаконных актов, законодательных и подзаконных актов субъектов РФ и органов местного самоуправления по вопросам туризма;
- д. из международных соглашений по туризму и отечественных нормативно – правовых актов об основах туристской деятельности в стране и зарубежом;
- е. из двухсторонних межгосударственных договоров о культурном и туристском обмене и оказании взаимной юридической помощи в сфере туризма и гостеприимства.

4. Законодательство РФ о туристской деятельности можно классифицировать по юридической силе на:

- а. законодательные и подзаконные акты;
- б. законодательные акты, подзаконные акты и судебные прецеденты;
- в. законодательные и подзаконные акты, судебные прецеденты, договоры и деловые обыкновения;
- г. Конституцию, кодексы, законы, указы и постановления;
- д. международные соглашения и отечественное законодательство;
- е. международные, федеральные, региональные и местные нормативно – правовые акты.

5. Нормативно – правовые акты о туризме по масштабам их применения можно классифицировать на:

- а. международные и отечественные;
- б. международные, федеральные, субъектов РФ и местные;
- в. межгосударственные и внутригосударственные;
- г. национальные и интернациональные;
- д. ратифицированные и не ратифицированные;
- е. въездные, выездные и внутренние.

6. Когда был принят Федеральный закон РФ № 000 – ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» ?

- а. 4 октября 1996 г.;

- б. 14 ноября 1996 г.;
- в. 24 ноября 1996 г.;
- г. 17 января 2007 г.;
- д. 24 января 2007 г.;
- е. 5 февраля 2007 г.

7. Временные выезды (путешествия) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства с постоянного места жительства в оздоровительных, познавательных, профессионально – деловых, спортивных, религиозных и иных целях без занятия оплачиваемой деятельностью в стране (месте) временного пребывания называется:

- а. туристской деятельностью;
- б. путешествием;
- в. полонничеством;
- г. туризмом;
- д. отпуском;
- е. отдыхом.

8. Туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий называется:

- а. деятельностью турфирм;
- б. досуговой деятельностью;
- в. организацией путешествий;
- г. организацией отдыха;
- д. туристической деятельностью;
- е. предпринимательством.

9. Комплекс услуг по размещению, перевозке, питанию туристов, экскурсионные услуги, а также услуги гидов – переводчиков и другие услуги, предоставляемые в зависимости от целей путешествия, называются:

- а. туристским сервисом;
- б. сферой обслуживания;
- в. социально – культурным комплексом;
- г. туристским продуктом;
- д. гостинично – туристским предприятием;
- е. туром.

10. Природные, исторические, социально – культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов, содействовать восстановлению и развитию их физических сил, называются:

- а. туристскими возможностями;
- б. туристскими достопримечательностями;
- в. туристскими ресурсами;
- г. объектами туристского показа;
- д. объектами туристского посещения;
- е. достопримечательностями путешествия.

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

Оценка «неудовлетворительно» - 5 – 6б.,

Оценка «удовлетворительно» - 7б.,
Оценка «хорошо» - 8 – 9б.,
Оценка «отлично» - 10 б.

Тест №10 (время выполнения 7 минут)

1. Совокупность электронных документов частного лица или организации в компьютерной сети, объединённых доменным именем или IP-адресом
 - 1) +сайт
 - 2) аккаунт
 - 3) нетворкинг
 - 4) СУБД

2. Бриф на разработку сайта содержит
 - 1) +краткое описание основных позиций сайта
 - 2) +описание целевой аудитории сайта
 - 3) +описание целей сайта
 - 4) аналитику фирмы для создания контента сайта
 - 5) фотографии, необходимые для иллюстрирования сайта
 - 6) программу продвижения сайта

3. Продвижение сайта должно проходить
 1. +по позициям фирмы;
 2. +по позициям сайта;
 3. +по трафику;
 4. по сервисам бронирования туристских услуг
 5. по геоинформационным системам

4. Типы сайтов
 - 1) +Ресурсный
 - 2) +Интернет-представительства
 - 3) Трафик-система
 - 4) Облачное хранилище

5. Оплата рекламы в интернете происходит
 - 1) +по кликам
 - 2) +по показам
 - 3) по месту на сайте (центральная, боковая полоса и т.п.)
 - 4) по сложности объекта демонстрации

6. Характеристика информационного общества
 - 1) +информационные продукты имеют самостоятельную коммерческую значимость
 - 2) +глобальное информационное пространство влияет на повседневную жизнь
 - 3) снижается зависимость от традиционных ресурсов
 - 4) снижается необходимость получения формального образования

7. Тенденции информационных технологий
 - 1) +снижение стоимости ИТ-оборудования
 - 2) +опережающий рост услуг по отношению к сегменту программного обеспечения
 - 3) +быстрый рост технологий в сфере информационной безопасности
 - 4) усиление роли национальных разработок в ИТ-секторе
 - 5) снижение зависимости от материальных носителей в ИТ-продуктах

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

Оценка «неудовлетворительно» - 4 б.,

Оценка «удовлетворительно» - 5 б.,

Оценка «хорошо» - 6 б.,

Оценка «отлично» - 7

Тест №11 (время выполнения 25 минут)

1. Под туристской деятельностью понимается

- 1) туроператорская и турагентская деятельность
- 2) туроператорская и турагентская деятельность, а также иная деятельность по организации путешествий
- 3) любая деятельность по организации путешествий
- 4) деятельность, связанная с разработкой и продвижением туристского продукта на рынок

2. Под туроператорской деятельностью понимается

- 1) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом
- 2) деятельность по разработке турпродукта
- 3) деятельность по предоставлению услуг туристам на основе договоров
- 4) организация рекламной компании по продвижению туристского продукта

3. Организация по определению является

- 1) предприятием, занимающимся производством продукции
- 2) систематизированное, сознательное объединение людей, преследующих достижение определенных целей
- 3) объединением людей, занимающихся производством продукции, товаров, услуг
- 4) предприятием туристской индустрии

4. Основными составляющими любой организации являются

- 1) люди, входящие в любую организацию
- 2) задачи, для решения которых существует данная организация
- 3) станки и оборудование
- 4) управление, которое формирует, мобилизует и приводит в движение потенциал организации для решения стоящих перед ней задач

5. По целям создания организации могут быть

- 1) общественными
- 2) коммерческими
- 3) отраслевыми
- 4) международными
- 5) национальными

6. Жизнедеятельность любой организации состоит из 3-х основополагающих процессов

- 1) получение сырья и (или) ресурсов из внешней среды
- 2) изготовления продукта, товара, (услуги)
- 3) нормативно-правового регулирования

4)передачи продукта во внешнюю среду

7. Миссия организации трактуется как

1) общая, наиболее важная, социально значимая для общества цель или задача создания и существования организации, это в широком смысле ее философия и предназначение

- 2) реализация коммерческой цели – извлечение прибыли
- 3) длительное и успешное существование на туристском рынке
- 4) разработка и продвижение туристского продукта

8.Цели определяются как конкретизация миссии фирмы и имеют следующие важнейшие характеристики

- 1) ориентированность на определенный временной интервал
- 2) достижимость и реальность
- 3) конкретность и измеримость
- 4) непротиворечивость и согласованность с другими целями и ресурсами
- 5) адресность и контролируемость
- 6)увеличение объема продаж

9. Особенность туристских услуг можно обозначить как три «Н»

- 1)неосвязаемость (нематериальность)
- 2)неразрывность производства и потребления
- 3)невозможность хранения (несохраняемость)

10.Основными особенностями туризма как объекта управления является

- 1) комплексность
- 2)сезонность
- 3)сложность взаимосвязей между его основными партнерами
- 4)ограниченность туристских ресурсов
- 5)слабая материально-техническая база туроператорских фирм

11. В структуре туристских услуг различают

- 1)основные туристские услуги
- 2)*дополнительные туристские услуги
- 3)самостоятельно формируемые туристом услуги в месте временного пребывания
- 4)элитарные услуги
- 5)практикоориентированные услуги

12. Тур может быть представлен как

- 1)взаимодействие предприятий туристской индустрии
- 2)отдельная услуга, предоставляемая на основе заявки туриста туроператорской фирмой
- 3)формируемый комплекс основных и дополнительных услуг, предоставляемых туристу в зависимости от целей путешествия
- 4)буклет, предлагаемый на туристской выставке туроператорской фирмой.

13. Инициативные туроператоры

- 1)наиболее активные на рынке туристских услуг туроператорские фирмы
- 2)операторские фирмы, специализирующиеся на рынке внутреннего туризма
- 3)операторские фирмы, специализирующиеся на рынке въездного туризма
- 4)операторы, отправляющие туристов за рубеж или в другие регионы по договоренности с принимающими (рецептивными) туроператорами или напрямую с

предприятиями туристской индустрии

14.К функциям туроператоров относятся

- 1)изучение потребностей потенциальных туристов на туристские программы и туры
- 2)взаимодействие с поставщиками на туры на договорной основе (гостиницами, предприятиями питания, экскурсионными фирмами и др.)
- 3)расчет стоимости тура с учетом ситуации на рынке
- 4)продвижение и реализация туров потребителям
- 5)разработка законодательной и нормативно-правовой документации

15. Зависимость туризма от природно-климатических условий определяется как

- 1)сезонность
- 2)сложность в выборе специализации
- 3)риск для стабильной работы фирмы
- 4)возможность комплексного развития территории

16. Под категориями туризма понимается

- 1) международный: въездной и выездной
- 2)региональный
- 3)внутренний
- 4)межгосударственный

17. В классификацию туристских ресурсов входят

- 1)природные
- 2)исторические
- 3)социально-культурные
- 4)лечебно-оздоровительные местности и курорты
- 5)транспортные компании

18.Туристские услуги (согласно ГОСТ Р 53522-2009) определяются как

- 1)услуги туристских фирм
- 2)услуги предприятий туристской индустрии
- 3)услуги туристских информационных центров
- 4)результат деятельности исполнителя услуги (юридического лица или индивидуального предпринимателя) по удовлетворению потребностей потребителя (туриста) в организации и осуществлении путешествий, отдыха и релаксации

19. Экскурсионные услуги

- 1)туристские услуги по подготовке и проведению экскурсий
- 2)услуги по разработке маршрута
- 3)услуги по сертификации экскурсии
- 4)услуги по подготовке гидов-экскурсоводов

20. Экскурсионные услуги включают в себя

- 1)услуги по разработке и продвижению туров
- 2)услуги по организации и проведению экскурсий
- 3)услуги по организации питания
- 4)услуги экскурсовода
- 5)Услуги гида-переводчика
- 6)услуги сопровождающего

21. Определите принципиальные отличия тура от экскурсии

- 1) по способу передвижения
- 2) по видам размещения
- 3) по времени проведения
- 4) по национальным особенностям

22. Основными факторами развития туризма являются

- 1) множественные
- 2) статичные
- 3) динамичные
- 4) международные

23. К статичным факторам развития туризма относятся

- 1) природно-климатические
- 2) культурно-исторические
- 3) этнографические
- 4) политические
- 5) материально-технические

24. Определите динамичные факторы, которые влияют на развитие туризма

- 1) экономические
- 2) природно-климатические
- 3) политические
- 4) социально-демографические

25. Социальный туризм – это путешествие

- 1) самостоятельное путешествие членов многодетных семей и инвалидов
- 2) лиц третьего возраста
- 3) детей за рубеж без сопровождения родителей
- 4) субсидирование из средств, выделяемых государством на социальные нужды

26. Самостоятельный туризм – путешествие

- 1) самостоятельно организованное туристами путешествие с использованием активных средств передвижения
- 2) организованные путешествия туристской фирмой по экстремальным маршрутам
- 3) путешествия по заранее разработанной программе
- 4) групповые туры на внутреннем туристском рынке, организованные для людей третьего возраста

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

- Оценка «неудовлетворительно» - 15 б.,
Оценка «удовлетворительно» - 16-19 б.,
Оценка «хорошо» - 20-23 б.,
Оценка «отлично» - 24-26 б.

Проверочная работа по дисциплине (время выполнения 20 минут)

1. Внутренний туризм – это путешествия

- 1)иностранцев граждан по России
- 2)граждан России по странам СНГ
- 3)российских граждан в пределах РФ
- 4)только самостоятельно организуемые путешествия граждан РФ по странам Балтии

2. Инклюзив-туром (ИТ) является

- 1)планируемый при поддержке туроператорской фирмы индивидуальный тур
- 2)тур с жестким, заранее спланированным (до контакта с клиентом) набором услуг, сориентированным на определенный вид отдыха или туризма
- 3)разработанный туроператорской фирмой инновационный тур
- 4)разработанный при поддержке государственных «Программ социальной поддержки населения», тур для социально незащищенных граждан РФ

3.Классами обслуживания в туризме условно называются

- 1) туристских услуг, прошедшие стандартизацию
- 2)обеспечение безопасности и надежности обслуживания туристов туроператорской фирмой
- 3)уровень обслуживания при проектировании туров («люкс», первый класс, туристский класс, экономический класс)
- 4)соответствие туристского продукта требованиям, изложенным в ГОСТЕ Р 50681-2010 «Проектирование туристских услуг»

4. Туристский продукт должен отвечать следующим основным потребительским свойствам

- 1)обоснованность
- 2)эффективность
- 3)незаменимость
- 4)полезность
- 5)надежность

5. Юридическим лицом (ст. 48 ГК РФ) признается

- 1)организация, которая имеет в собственности, хозяйственном ведении или оперативном управлении обособленное имущество и отвечает по всем своим обязательствам этим имуществом; от своего имени приобретает имущественные и личные неимущественные права; несет обязанности быть истцом и ответчиком в суде; имеет самостоятельный баланс или смету
- 2)организация, имеющая самостоятельный баланс и платит налоги
- 3)организация, имеющая обособленное имущество и отвечающая по всем своим обязательствам этим имуществом
- 4)только общества с ограниченной ответственностью

6. Правоспособность юридического лица — туроператорской фирмы признается после

- 1)получения лицензии
- 2)внесения туристской фирмы в Федеральный реестр туроператоров
- 3)постановки на учет в налоговых органах
- 4)внесения части уставного капитала на собственный счет в банке

5)выбора организационно-правовой формы деятельности и фирменного наименования

7. В зависимости от целей, туристские организации могут быть

- 1)закрытые
- 2)открытые
- 3)общественные
- 4)коммерческие

8.Целью деятельности коммерческих организаций на туристском рынке является

- 1)законодательное регулирование туристской деятельности
- 2)извлечение прибыли
- 3)создание положительного имиджа региона
- 4)разработка концепций развития региона.

9.К целям государственного регулирования туристской деятельности в Российской Федерации (ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации») относятся

- 1)обеспечение прав граждан на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий
- 2)лицензирование туроператорской и турагентской деятельности
- 3)охрана окружающей природной среды
- 4)развитие туристской индустрии
- 5)оказание визовой поддержки туристам, выезжающим за рубеж

10.Термин «Услуга» (ГОСТ Р — 50690-2000) «Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования» - это

- 1)результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя
- 2)результат деятельности предприятий по удовлетворению потребностей туристов
- 3)совокупность основных и дополнительных услуг, включаемых в турпакет

11. Нормативный документ, в котором приведен полный перечень существенных условий, касающихся договорной деятельности в Российской Федерации

- 1)Гражданский кодекс РФ
- 2)Федеральный Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
- 3)Закон «О защите прав потребителей»
- 4)налоговый Кодекс Российской Федерации

12. Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туристской фирме в соответствии со ст. 10 ФЗ «об основах туристской деятельности в РФ» в следующие сроки

- 1)в течение 10 дней после окончания действия договора и подлежат удовлетворению в течение 7 дней после получения претензий
- 2)в течение 20 дней с момента окончания действия договора и подлежит удовлетворению в течение 10 дней после получения претензии
- 3)в течение 30 дней после окончания действия договора и подлежит удовлетворению в течение 3-х месяцев с момента предъявления претензии

13. Сроки рассмотрения претензий туристов, касающихся качества туристского

продукта согласно ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» составляют

- 1) 20 дней со дня окончания тура
- 2) 10 дней со дня подачи претензии
- 3) 30 дней со дня окончания тура
- 4) 15 дней со дня окончания тура

14. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на полную и достоверную информацию о

- 1) продукте, товаре, (услуге)
- 2) фирменном наименовании и месте его расположения
- 3) ответственности за качество продукта, товара (услуги)
- 4) персональных данных руководителя предприятия

15. Потребитель имеет право по Закону РФ «О защите прав потребителей» на следующее

- 1) безопасность продукта, товара (услуги)
- 2) компенсацию морального вреда
- 3) судебную защиту
- 4) обращение в Союз Туриндустрии РФ
- 5) обращение в ОБСЕ

16. Международный «Кодекс отношений между гостиницами и турбюро» предусматривает включение следующих обязательных условий в договор

- 1) бронирование
- 2) расценки
- 3) *аннулирование
- 4) присутствие представителя туроператорской фирмы в гостинице
- 5) воздержание от двойного бронирования

17. Нормативные документы, содержащие требования к качеству туристских услуг, для осуществления контроля качества

- 1) Гражданский кодекс РФ
- 2) ГОСТ Р 50644-2009 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»
- 3) ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качества услуг»
- 4) Закон «О защите прав потребителей»

18. Основные термины и определения, касающиеся туристской деятельности, представлены в Законе Российской Федерации

- 1) «О государственной границе Российской Федерации»
- 2) «О защите прав потребителей»
- 3) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
- 4) «О безопасности»

19. Система классификации горнолыжных трасс и требования по обеспечению безопасности изложены в

- 1) ГОСТ Р 50644-2009 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»
- 2) Приказ Минспорттуризма РФ от 25.01.2011 № 35 «Об утверждении порядка классификации ...»
- 3) Закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
- 4) ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения»

20. Туристские фирмы при оформлении визовых формальностей работают с заграничным паспортом

- 1) моряка
- 2) дипломатическим (зеленым)
- 3) служебным
- 4) общегражданским (красным)

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов.

Каждый правильный ответ оценивается в 1 балл. Все баллы суммируются и выводится оценка:

Оценка «неудовлетворительно» - 14 и ниже б.,

Оценка «удовлетворительно» - 15-17 б.,

Оценка «хорошо» - 18-20 б.,

Критерии оценки проверочной работы:

Оценка «отлично» ставится:

- Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний по дисциплине, доказательно раскрыты основные положения вопроса, отражены основные концепции и теории по данному вопросу, описанные теоретические положения иллюстрируются практическими примерами;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей.
- ответ изложен в соответствии с требованиями культуры речи и с использованием соответствующей системы понятий и терминов (могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа).

Оценка «хорошо» ставится:

- Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи, однако студент испытывает затруднения при иллюстрации теоретических положений практическими примерами.
- Ответ четко структурирован, логичен, изложен в соответствии с требованиями культуры речи и с использованием соответствующей системы понятий и терминов.
- Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки.

Оценка «удовлетворительно» ставится:

- Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Студент не может проиллюстрировать теоретические положения практическими примерами.
- Логика и последовательность изложения имеют нарушения; допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов.

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

- Ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу, присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения.
- Студент не осознает связь обсуждаемого вопроса по билету с другими объектами дисциплины. Отсутствуют выводы, конкретизация и доказательность изложения.

Критерии оценки рефератов

Оценка «отлично» ставится:

1. Выполнены все требования к написанию и защите реферата:
 - обозначена проблема и обоснована её актуальность;

- сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция;
 - сформулированы выводы;
 - тема раскрыта полностью с опорой на актуальные источники;
 - выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению.
2. Знание студентом изложенного в реферате материала, умение грамотно и аргументировано изложить суть проблемы; свободно беседовать по любому пункту плана, отвечать на вопросы по теме реферата; присутствие собственной точки зрения, аргументов и комментариев, выводы;

Оценка «хорошо» ставится:

1. Мелкие замечания по оформлению реферата;
 - неточности в изложении материала;
 - отсутствует логическая последовательность в суждениях;
 - не выдержан объём реферата;
 - имеются упущения в оформлении;
 - неполный список литературы.
2. На дополнительные вопросы при защите реферата даны неполные ответы.

Оценка «удовлетворительно» ставится:

1. Требования к реферату соблюдены не полностью:
 - тема освещена лишь частично;
 - допущены фактические ошибки в содержании реферата;
 - отсутствует вывод.
2. Затруднения в изложении, аргументировании, в ответах на вопросы.

Оценка «неудовлетворительно» ставится:

1. Требования к реферату соблюдены не полностью:
 - содержание материала не соответствует заявленной теме;
 - допущены фактические ошибки в содержании реферата, отсутствует вывод;
 - не выдержан объём реферата и не соблюдены внешние требования к оформлению реферата.
2. Затруднения в изложении, отсутствие аргументации, неумение продемонстрировать знания по содержанию, проблеме своей работы, отсутствие ответов на вопросы.

Вопросы к устному опросу

1. Этапы становления индустрии туризма
2. Развитие массового туризма в мире
3. История развития в туризме
4. Турист как объект туризма
5. Туристский продукт
6. Туристская индустрия
7. Туристский рынок
8. Классификация форм туризма
9. Классификация видов туризма по целям
10. Классификация видов туризма по характеру организации путешествия
11. Классификация походов и путешествий по самодельным туристическим маршрутам
12. Организация походного и спортивного туризма
13. Факторы вызывающие потребность в туризме
14. Социально-культурное влияние туризма
15. Воздействие туризма на окружающую среду
16. Воздействие туризма на экономику

17. Рекреационные ресурсы и их освоение
18. Основные туристские центры России
19. Основные туристские центры ближнего зарубежья
20. Основные туристские центры дальнего зарубежья
21. Классификация туристских маршрутов
22. Разработка маршрутов
23. Порядок формирования и реализации туров
24. Взаимоотношение клиентов с туристской фирмой
25. Выбор организационно-правовой формы туристского предприятия
26. Паспортные формальности
27. Визовые формальности
28. Таможенные формальности
29. валютный контроль и обмен валюты
30. Санитарный и эпидемиологический контроль
31. Сертификация
32. Лицензирование
33. Страхование
34. Стандартизация
35. Учредительные документы туристской фирмы
36. Постановка туристского предприятия на учет
37. Порядок ликвидации туристической фирмы
38. Сезонности туристского потребителя
39. Социально-психологические особенности туристской деятельности
40. Реклама в индустрии туризма
41. Влияние туризма на региональное развитие
42. Каналы распространения рекламы в туристском бизнесе
43. Имидж туристской фирмы
44. Характеристика выездного туризма
45. Характеристика въездного туризма

Вопросы

1. Основы планирования туризма. Цели и задачи.
2. Планирование туристских потоков. Факторы планирования.
3. Рекреационные районы – объекты планирования и управления.
4. Положительные и отрицательные стороны развития туризма.
5. Планирование и создание туристской фирмы.
6. Этапы планирования. Этапы создания туристской фирмы.
7. Структура туристской фирмы.
8. Основные функции, задачи и виды туроператоров
9. Сущность экономического менеджмента турпредприятия
10. Показатели эффективности функционирования турпредприятия. Затраты. Доходы. Прибыль. Ценообразование.
11. Финансовая устойчивость туристской фирмы.
12. Виды, функции и задачи турагентств.
13. Качество туристского продукта.
14. Маркетинг и конкурентная политика турагентства.
15. Сегментация рынка и специализация турагентств.
16. Конкуренция в туристическом бизнесе.
17. Планирование туров: I этап планирования – определение основных параметров

ожидаемого рыночного спроса. II этап планирования – определение содержания туристского продукта.

18. Выбор партнера.
19. Сделка турагента и туроператора. Условия действительности сделки. Виды сделок. Этапы заключения сделки.
20. Выбор контрагента и проведение консультаций.
21. Проведение предварительных переговоров.
22. Составление проекта документа по оформлению сделки.
23. Согласование проекта документа и его подписание.
24. Оформление сделки. Составление маршрута.
26. Туристские формальности.
27. Методика разработки туристского маршрута.
28. Документальное оформление тура к сертификации.
29. Информационные технологии в туризме.

Вопросы к экзамену

1. Безопасность в туризме: понятие несчастного случая, виды опасностей, профилактика.
2. Современное состояние и тенденции развития индустрии туризма в мире и в РФ.
3. Внешние и внутриотраслевые факторы, воздействующие на развитие международного туризма.
4. Общая характеристика туризма как отрасли.
5. Функции туризма и основные критерии, отличающие туризм от путешествия.
6. Основные виды и формы туризма, выделяемые на основе целей путешествия.
7. Типы туристов
8. Классификация туристских ресурсов: отечественный и зарубежный опыт.
9. Структура туристского потенциала. Методики оценки туристского потенциала и оценка территорий для туристского использования.
10. Выделите и кратко охарактеризуйте основные типы туристских учреждений. Какие разновидности учреждений отдыха вы знаете.
11. Определение понятия «туристская дестинация», типы туристских дестинаций. Основные принципы и особенности туристского районообразования.
12. Турпродукт. Основные составляющие производства турпродукта: факторы, средства и технологии производства.
13. Туроператор и турагент как субъекты туристского рынка.
14. Понятие, признаки, принципы и функции экскурсии. Классификация экскурсий и формы экскурсионного обслуживания, используемые в работе туристского предприятия.
15. Важнейшие типы предприятий досугово-развлекательной сферы. Основные типы туристской анимации и их характеристика.
16. Сущность и содержание методики оценки рекреационного потенциала туристских центров России и зарубежных стран.
17. Формы и виды обслуживания клиентов на предприятиях индустрии туризма. Уровень обслуживания.
18. Состояние рынка въездного и выездного туризма в РФ: проблемы, тенденции развития.
19. Особенности организации транспортного обслуживания в туризме.
20. Психология туризма

Критерии оценки уровня и качества подготовки студентов

Критерии оценивания экзамена

При оценке устных ответов студентов по дисциплине «Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма» учитываются следующие критерии:

1. Знание основных процессов изучаемой предметной области, глубина и полнота раскрытия вопроса.
2. Владение терминологическим аппаратом и использование его при ответе.
3. Умение объяснить сущность явлений, событий, процессов, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы.
4. Умение делать анализ рекламного продукта по предложенной схеме.
5. Владение монологической речью, логичность и последовательность ответа, умение отвечать на поставленные вопросы, выражать свое мнение по обсуждаемой проблеме.

Критерии оценки:

Отметкой "ОТЛИЧНО" оценивается ответ, который показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа.

Отметкой "ХОРОШО" оценивается ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

Отметкой "УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО" оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа.

Отметкой "НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО" оценивается ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа.

Билет №1

1. Индустрия туризма.
2. Рынок туристских услуг. Его отличия от рынка товаров.
3. Туристские формальности.

Билет №2

1. Туристская деятельность.
2. Субъекты туристского рынка.
3. Таможенные формальности.

Билет №3

1. Турагенты и туроператоры.
2. Оптовый и розничный рынок туристских услуг.
3. Объекты стандартизации в туризме.

Билет №4

1. Продвижение туристского продукта.
2. Визы и их разновидности.
3. Проектирование туристских услуг.

Билет №5

1. Покупательский спрос на туристские услуги. Виды спроса.
2. Туристские ресурсы.
3. Медицинские формальности.

Билет №6

1. Международная гостиничная конвенция.
2. Конъюнктура туристского рынка.
3. Безопасность путешествия.

Билет №7

1. Виды договоров в туризме.
2. Этапы жизненного цикла турпродукта.
3. Страхование при поездках.

Билет №8

1. Договор розничной купли-продажи тура.
2. Сегменты туристского рынка.
3. Клиентура средств размещения.

Билет №9

1. Транспортные услуги. Классификация транспортных средств.
2. Оферта и акцепт в договорных отношениях.
3. Лицензирование туристской деятельности. Положение о лицензировании.

Билет №10

1. Транспортные услуги. Льготы и скидки при авиаперевозках.
2. Сертификация туристских услуг и услуг средств размещения.
3. Общероссийский классификатор услуг населению. Туристские услуги.

Билет №11

1. Туристская путевка. Туристский ваучер. Условия применения.
2. Сертификация туристских услуг: обязательная и добровольная.
3. Государственное регулирование туристской деятельности.

Билет №12

1. Правила розничной продажи туристских продуктов. Штрафные санкции.
2. Франкфуртская таблица по снижению цен за поездки.
3. Показатели работы гостиниц.

Билет №13

1. Классификация средств размещения.
2. Типы и категории туризма.
3. Гостиничные тарифы.

Билет №14

1. Маршруты путешествия. Программы пребывания.
2. Директива Европейского Союза (1990 г.) по защите прав потребителей туристских услуг.
3. Определение полной стоимости путешествия. Скидки, наценки.

Билет №15

1. Каталоги туристских фирм. Качество средств размещения.
2. Составляющие платежного баланса по статье туристские услуги/поездки.
3. Внутренний туризм: проблемы и перспективы.

Билет №16

1. Туристские расходы.
2. Стандартная международная классификация видов деятельности в туризме (ИКТА).
3. Экономические и административные механизмы поддержки развития туризма в России.

Билет №17

1. Туристский маркетинг.
2. Международное сотрудничество в туризме. Всемирная туристская организация.
3. Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Существенные условия договора о туристском обслуживании.

Билет №18

1. Гостиничный менеджмент. Основные показатели работы гостиниц.
2. Рынок морских круизов.
3. Кодекс туриста.

Билет №19

1. Социальный туризм. Социально-экономические возможности граждан РФ по использованию услуг туризма.
2. Стандарты туристского обслуживания.
3. Задачи национальной туристской администрации России.

Билет №20

1. Классификация специализированных средств размещения.
2. Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц.
3. Информационный листок. Памятка туриста.

Билет №21

1. Договор коммерческой концессии. Гостиничные цепи.
2. Система клубного отдыха. Обмен курортами.
3. Транспортные услуги в туризме.

Билет №22

1. Экологический менеджмент в туризме. Экотуризм.
2. Организация туризма в сфере клубного отдыха. Качество курортов.
3. Походы и путешествия по самостоятельным туристским маршрутам. Классификация самостоятельного туризма.

Билет №23

1. Туристская статистика. Наиболее популярные страны (направления туристских потоков).
2. Экзогенные факторы, воздействующие на развитие туризма.
3. Валютный контроль и контроль за обменом валюты.

Билет №24

1. Воздушные перевозки. Регулярные и чартерные рейсы. Авиарасписание.
2. Рынок речных круизов.
3. Экскурсионное обслуживание. Туристские ресурсы.

Билет №25

1. Конфликтные ситуации в туризме. Порядок их разрешения. Закон РФ «О защите прав потребителей».
2. Системы классификации гостиниц в России и зарубежных странах.
3. Этапы жизненного цикла турпродукта.

Билет №26

1. Экспорт и импорт туристских услуг.
2. Религиозный и паломнический туризм.
3. Качество туристского обслуживания.

Билет №27

1. Статистические категории в туризме: посетители, туристы, экскурсанты.
2. Квалификационные требования к работникам туристской и гостиничной индустрии.
3. Состав затрат, включаемых в себестоимость туристского продукта.

Билет №28

1. Составляющие стоимости клубного отдыха. Каталог обменной компании.
2. Условия действия лицензии на операторскую и турагентскую деятельность.
3. Паспортные формальности.

Билет №29

1. Договорные отношения в туризме: контрагенты, турагенты, туроператоры.
2. Трансфер в туризме.
3. Визовое сопровождение, осуществляемое туристскими фирмами.

Билет №30

1. Сертификация услуг в индустрии туризма.
2. «Отпускные чеки» в системе социального туризма.
3. Условия безопасности путешествия.

Билет №31

1. Особенности реализации турпродукта. Оптовая и розничная продажи.
2. Квалификационные требования к работникам гостиниц.
3. Критерии для определения организаций социального туризма.

4. Система оценивания комплекта ФОС текущего контроля и промежуточной аттестации

При оценивании практической и самостоятельной работы студента учитывается следующее: качество выполнения практической части работы; качество устных ответов на контрольные вопросы при защите работы.

Каждый вид работы оценивается по пяти бальной шкале.

«5» (отлично) – за глубокое и полное овладение содержанием учебного материала, в котором студент свободно и уверенно ориентируется; научно-понятийным аппаратом; за умение практически применять теоретические знания, качественно выполнять все виды практических работ, высказывать и обосновывать свои суждения.

«4» (хорошо) – если студент полно освоил учебный материал, владеет научно-понятийным аппаратом, ориентируется в изученном материале, осознанно применяет теоретические знания на практике, грамотно излагает ответ, но содержание ответа имеют отдельные неточности.

«3» (удовлетворительно) – если студент обнаруживает знание и понимание основных положений учебного материала, но излагает и выполняет его не полно, непоследовательно, допускает неточности в работе, в применении теоретических знаний на практике.

«2» (неудовлетворительно) – если студент имеет разрозненные, бессистемные знания по дисциплине, допускает ошибки, не может практически применять теоретические знания.

Выполнение тестовых заданий оцениваются по 5-тибальной шкале

Оценка «5» (отлично) выставляется за 90-100% правильных ответов.

Оценка «4» (хорошо) выставляется за 70-89% правильных ответов.

Оценка «3» (удовлетворительно) выставляется за 50-69% правильных ответов.

Оценка «2» (неудовлетворительно) выставляется, если правильных ответов меньше 50%.

Информационное обеспечение обучения
Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Федеральные законы и нормативные документы
(в действующей редакции (на момент изучения дисциплины))

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (с изменениями на 8 июня 2020 года)
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 31.07.2020) (с изм. и доп., вступ. в силу с 13.08.2020)
3. ГОСТ Р 51185-2014. НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования.

Основная литература

1. **Кусков А. С.** Основы туризма: учебник / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. — Москва: КноРус, 2019. — 396 с. — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.
2. **Баумгартен Л. В.** Менеджмент в туристской индустрии: учебник / Л. В. Баумгартен. — Москва: ИНФРА - М, 2019. — 236 с. — URL: <http://znanium.com>. — Режим доступа: по подписке.
3. **Косолапов А.Б.** Организация туристской деятельности: учебник / Косолапов А.Б. — Москва: КноРус, 2020. — 304 с. — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.
4. **Чудновский А.Д.** Управление индустрией туризма России в современных условиях: учебное пособие / Чудновский А.Д., Жукова М.А. — Москва : КноРус, 2020. — 416 с. — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.

Дополнительная литература

1. **Гладилин В.А.** Организация и менеджмент в туризме: учебно-практическое пособие / В.А. Гладилин. — Москва: Русайнс, 2021. — 119 с. — URL: <https://www.book.ru>. — Режим доступа: по подписке.
2. **Шабашова, Л. А.** Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие / Л. А. Шабашова. — Симферополь: Университет экономики и управления, 2018. — 247 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86406>

Дополнительные источники:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. // [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://consultant.ru>
2. Налоговый кодекс Российской Федерации. // [Электронный ресурс] / Режим до-ступа: <http://consultant.ru>
3. Трудовой кодекс Российской Федерации. // [Электронный ресурс] / Режим до-ступа: <http://consultant.ru>
4. Федеральный закон от 24 июля 2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации».// [Электронный ресурс] / Режим доступа:<http://base.consultant.ru>

5. Федеральный закон от 8 августа 2001 г. № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».[Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://base.consultant.ru>

6. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 191 с. — (Профессиональное образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/430793>

7. Герасимова, О.О. Основы предпринимательской деятельности : учебное пособие для среднего специального образования / О.О. Герасимова. - Минск: РИПО, 2019. - 271 с. -Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1056278> .

8. Касьяненко, Т. Г. Анализ и оценка рисков в бизнесе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. Г. Касьяненко, Г. А. Маховикова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 381 с. — (Профессиональное образование). — Текст : электронный //ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/429508>

9. Морозов, М. А. Экономика туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 5-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 291 с. — (Профессиональное образование). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/430792>

10. Пилипенко, Н. Н. Словарь предпринимателя / Пилипенко Н.Н., - 6-е изд. - Москва : Дашков и К, 2018. - 580 с.: ISBN 978-5-394-02677-5. - Текст : электронный. - URL:<https://znanium.com/catalog/product/430361>

11. Сергеев, А. А. Бизнес-планирование: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А. А. Сергеев. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2018. — 475 с. — (Профессиональное образование). — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. —URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/442446>

Интернет-ресурсы

1. <http://tourexpi.com/ru/index.html> Интернет сайт для турагентств и туристов. Сайт содержит информацию о международном туристическом рынке и рассчитан на специалистов туристического бизнеса из разных стран.

2. <http://www.travel.ru/search/result.html>. Информационный сайт Travel. На сайте представлена вся справочная информация о туризме и путешествиях.

3. <http://www.russiatourism.ru/files>. Официальный сайт федерального агентства по туризму Российской Федерации. База данных содержит статистические данные и практические сведения по внутреннему и выездному туризму.

4. <http://www.rstnw.ru/zakons.html>. На сайте представлена законодательная база в туристской индустрии Российской Федерации.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Справочно-правовые системы

1. Консультант Плюс

Интернет-ресурсы:

1. Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО «PROОбразование»// www.profspo.ru /.

2. Электронная библиотечная система BOOK.ru // www.book.ru /.

3. Система дистанционного обучения «Прометей 5.0»// www.prometeus.ru /.