



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Институт технологий (филиал)
федерального государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Донской государственный
технический университет» в г. Волгодонске Ростовской области
(ИТ (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)**

**ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ
(ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА)
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации
по дисциплине
«Организация туристской деятельности»
для обучающихся по направлению подготовки
43.03.02 Туризм
Профиль «Организация и управление туристическим предприятием»
2020 года набора**

Волгодонск
2020

Лист согласования

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине « Организация туристской деятельности »

составлены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по 43.03.02 ТУРИЗМ (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки России от 14.12.2015г. №1463)
Рассмотрены и одобрены на заседании кафедры «Экономика и управление» протокол № 12 от « 02 » 07 2020 г.

Разработчики оценочных материалов (оценочных средств)

Доцент


подпись Е.В.Иванова
« 02 » 07 2020 г.

Заведующий кафедрой

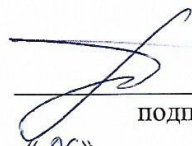

подпись М.Ю.Диканов
« 02 » 07 2020 г.

Согласовано:

Директор ООО «Катальпа»


подпись О.А. Катеринич
« 06 » 07 2020 г.

Директор МБУДО «Пилигрим»


подпись В.Б.Платонов
« 06 » 07 2020 г.

**Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств)
на очередной учебный год**

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация туристской деятельности» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

№ _____ Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «__» _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой «ЭиУ» _____ И.О.Ф.
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация туристской деятельности» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

№ _____ Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «__» _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой «ЭиУ» _____ И.О.Ф.
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация туристской деятельности» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

№ _____ Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «__» _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой «ЭиУ» _____ И.О.Ф.
«__» _____ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине «Организация туристской деятельности» проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

№ _____ Протокол заседания кафедры «ЭиУ» от «__» _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой «ЭиУ» _____ И.О.Ф.
«__» _____ 20__ г.

Содержание

	С
1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)	3
1.1 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной (модулем), с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП	3
1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования	9
1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, описание шкал оценивания	11
2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13

1 Паспорт оценочных материалов (оценочных средств)

Оценочные материалы (оценочные средства) прилагаются к рабочей программе дисциплины и представляет собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), тесты и др.) и методов их использования, предназначенных для измерения уровня достижения обучающимся установленных результатов обучения.

Оценочные материалы (оценочные средства) используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

1.2 Перечень компетенций, формируемых дисциплиной, с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Перечень компетенций, формируемых в процессе изучения дисциплины:

ОПК-2: Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 1).

Таблица 1 Формирование компетенций в процессе изучения дисциплины

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
ОПК-5	ОПК-5.1	Знает производственно-экономические показатели предприятий сервиса.	Лекц. Практ. занятия (работа в малых группах) СРС (решение творческих задач)	Все разделы	УО Т	посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентацией по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

	ОПК-5.2	Умеет принимать экономически обоснованные управленческие решения.	Практ. занятия (работа в малых группах) СРС (решение творческих задач)		КЗ КР	докладов; познавательная активность на занятиях, качество подготовки докладов по разделам дисциплины, практические задания и контрольные задания, умение делать выводы
	ОПК-5.3	Владеет навыками обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия.	Практ. занятия (работа в малых группах) СРС (решение творческих задач)		КЗ КР	

1.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оценивание результатов обучения по дисциплине осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

Для заочной формы обучения текущая аттестация не предусмотрена.

По дисциплине «Организация туристской деятельности» предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины); промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающихся. Текущий контроль служит для оценки объёма и уровня усвоения обучающимся учебного материала одного или нескольких разделов дисциплины (модуля) в соответствии с её рабочей программой и определяется результатами текущего контроля знаний обучающихся.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса.

Текущий контроль предполагает начисление баллов за выполнение различных видов работ. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы. Регламент балльно-рейтинговой системы определен Положением о системе «Контроль успеваемости и рейтинг обучающихся».

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объёму учебной дисциплины, изученному в семестре, в котором стоит форма контроля в соответствии с учебным планом.

Текущий контроль успеваемости предусматривает оценивание хода освоения дисциплины: теоретических основ и практической части.

Промежуточная аттестация по дисциплине «Организация туристской деятельности» проводится в форме экзамена. В табл. 2 приведено весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий.

Таблица 2. Весовое распределение баллов и шкала оценивания по видам контрольных мероприятий

Текущий контроль (50 баллов ⁵)						Промежуточ ная аттестация	Итоговое количество баллов по
Блок 1			Блок 2				
Лекцион ные занятия (X ₁)	Практи ческие заняти я (Y ₁)	Лаборат орные занятия (Z ₁)	Лекцион ные занятия (X ₂)	Практич еские занятия (Y ₂)	Лаборат орные занятия (Z ₂)	от 0 до 50 баллов	Менее 41 балла – неудовлетво рительно, 41-60 – удовлетвори тельно, 61- 80 – хорошо, 81-100 – отлично.
5	15	-	5	25	-		
Сумма баллов за 1 блок = 20			Сумма баллов за 2 блок = 30				

Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы (табл.3):

Таблица 3 Распределение баллов по дисциплине

Вид учебных работ по дисциплине	Количество баллов	
	1 блок	2 блок
<i>Текущий контроль (50 баллов)</i>		
Выполнение практических работ в виде проведения исследования, оформления отчета	15	25
Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам	5	5
<i>Промежуточная аттестация (50 баллов)</i>		
Экзамен по дисциплине «Организация туристской деятельности» проводится в письменной форме в виде ответов на вопросы для промежуточной аттестации. Задание для зачета состоит из 3 вопросов. Первый и второй вопрос позволяют проконтролировать знания обучающегося, третий – умения и навыки. Правильные ответы на первый и второй вопросы оцениваются в 15 баллов, третий – в 20 баллов. За неверно выполненное задание – 0 баллов.		
Сумма баллов по дисциплине 100 баллов		

Экзамен является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

⁵ Вид занятий по дисциплине (лекционные, практические, лабораторные) определяется учебным планом. Количество столбцов таблицы корректируется в зависимости от видов занятий, предусмотренных учебным планом.

Распределение баллов по блокам, по каждому виду занятий в рамках дисциплины определяет преподаватель. Распределение баллов по дисциплине утверждается протоколом заседания кафедры. По заочной форме обучения мероприятия текущего контроля не предусмотрены.

Оценка «отлично» выставляется на экзамене обучающимся, если:

- обучающийся набрал по текущему контролю необходимые и достаточные баллы для выставления оценки автоматом;
- обучающийся знает и воспроизводит основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Оценка «хорошо» выставляется на экзамене обучающимся, если:

- обучающийся знает основные положения дисциплины в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса, а если затруднения имеются, то они незначительные;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал частично правильные ответы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется на экзамене обучающимся, если:

- обучающийся частично обладает основными положениями дисциплины в соответствии с заданием;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания лекционного курса;
- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии курса;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал частично правильные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» ставится на экзамене обучающийся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании дисциплины, но не знает основные положения (темы, раздела, закона и т.д.), к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не ориентируется в практической ситуации;
- имеются существенные пробелы в знании основного материала по программе курса;
- в процессе ответа по теоретическому и практическому материалу, содержащемуся в вопросах экзаменационного билета, допущены принципиальные ошибки при изложении материала;
- имеются систематические пропуски обучающийся лекционных и практических занятий по неуважительным причинам;
- во время текущего контроля обучающийся набрал недостаточные для допуска к экзамену (экзамену) баллы;

Компетенция(и) или ее часть (и) не сформированы.

1.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценивание результатов обучения студентов по дисциплине «Организация туристской деятельности» осуществляется по регламенту текущего контроля и промежуточной аттестации.

Текущий контроль в семестре проводится с целью обеспечения своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы студентов. Результаты текущего контроля подводятся по шкале балльно-рейтинговой системы, реализуемой в ДГТУ.

Текущий контроль осуществляется два раза в семестр по календарному графику учебного процесса в рамках проведения контрольных точек.

Формы текущего контроля знаний:

- устный опрос (УО);
- выполнение и защита практических заданий (ПЗ);
- задания для самостоятельной работы (ДЗ).

Проработка конспекта лекций и учебной литературы осуществляется студентами в течение всего семестра, после изучения новой темы. Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

Защита практических заданий производится студентом в день их выполнения в соответствии с планом-графиком. Преподаватель проверяет правильность выполнения практического задания студентом, контролирует знание студентом пройденного материала с помощью контрольных вопросов или тестирования.

Оценка компетентности осуществляется следующим образом: в процессе защиты выявляется информационная компетентность в соответствии с практическим заданием, затем преподавателем дается комплексная оценка деятельности студента.

Высокую оценку получают студенты, которые при подготовке материала для самостоятельной работы сумели самостоятельно составить логический план к теме и реализовать его, собрать достаточный фактический материал, показать связь рассматриваемой темы с современными проблемами науки и общества, со специальностью студента и каков авторский вклад в систематизацию, структурирование материала.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателям (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

Итоговый контроль освоения умения и усвоенных знаний дисциплины «Организация туристской деятельности» осуществляется в процессе промежуточной аттестации на экзамене. Условием допуска к экзамену является положительная текущая аттестация по всем практическим работам учебной дисциплины, ключевым теоретическим вопросам дисциплины.

2 Контрольные задания (демоверсии) для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

2.1. Задания для оценивания результатов обучения в виде знаний

Устный опрос,
Тестирование.

Перечень вопросов для устного опроса определен содержанием темы в РПД и методическими рекомендациями по изучению дисциплины.

2.1.1 Вопросы устного опроса (УО) для оценивания результатов обучения в виде знаний и умений:

Примерные вопросы для доклада (сообщения):

1. Туроператоры как субъекты рынка туризма. Основы туроператорской деятельности.
2. Нормативно – правовая база осуществления туроператорской деятельности.
3. Особенности аутгоинга (формирование выездных туров).
4. Особенности работы инкаменгово туроператора.
5. Особенности работы инсайдингово туроператора
6. Причины сложности аутгоинга по сравнению с другими видами туроперейтинга.
7. Профиль туроператора и факторы определяющие его профиль.
8. Презентативная и репрезентативная схемы организации поездок: преимущества и недостатки.
9. Meet-компании и особенности их деятельности.
10. Основные поставщики туристических услуг. Схемы сотрудничества туроператора и поставщика туристических услуг.
11. Документация отношений туроператора и Meet-компаний, их обязанности.
12. Безопасность деятельности туристических предприятий.
13. Применение чартерных программ в туризме. Достоинства и недостатки чартерных программ.
14. Услуги железных дорог при организации туров.
15. Технология организации зарубежных круизов.
16. Услуги автотранспортного хозяйства при организации туров.
17. Взаимоотношения туристического оператора и экскурсионных компаний.
18. Страхование российских туристов, выезжающих в туристическую поездку.
19. Продвижение тура как совокупность методов и инструментов, позволяющих вывести турпродукт на рынки.
20. Функции туристических агентств, обязанности туроператора по агентскому договору и способы стимулирования агентской активности.
21. Технология разработки туристического продукта.
22. Основные потребительские свойства туристического продукта.
23. Алгоритм повышения конкурентноспособности туристического продукта.
24. Охарактеризуйте понятие «Сглаживание сезонности» в туроперейтинге.
25. Охарактеризуйте понятие «Ресурсные потоки» в туроперейтинге.
26. Охарактеризуйте алгоритм разработки стратегии продвижения регионального турпродукта.
27. Алгоритм формулировки рекламных идей с ориентиром на различные целевые группы.
28. Классификация турпродукта по основному виду используемого транспортного средства.
29. Классификация турпродукта по целям путешествия.
30. Классификация турпродукта по продолжительности тура.
31. Классификация турпродукта по географическим направлениям.
32. Классификация по специфике комплектации турпродукта.
33. Факторы внутренней и внешней среды туроператора и турагенства.
34. Этапы создания туристской фирмы.
35. Стратегические аспекты деятельности туристического предприятия.
36. Организационная культура и имидж турфирмы.
37. Алгоритм работы с клиентом.
38. Квалификационные требования предъявляемые к менеджеру туристического агентства.
39. Алгоритм работы менеджера с заявками клиента.
40. Использование информационных технологий в туроператорской деятельности.

Критерии оценки устного опроса (доклада, сообщения):

Полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, формулы, приводить примеры, делать выводы и анализировать конкретные ситуации.

- качество доклада (четко выстроен; сопровождается иллюстративным материалом; не зачитывается);
- использование демонстрационного материала (автор представил демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентировался);
- качество ответов на вопросы (четко отвечает на вопросы);
- владение научным и специальным аппаратом (владение специальным аппаратом и научной терминологией);
- четкость выводов (выводы четкие и доказаны).

Критерии оценки презентации:

- содержание (работа демонстрирует глубокое понимание описываемых процессов; даны интересные дискуссионные материалы; грамотно используется научная лексика; предложена собственная интерпретация или развитие темы);
- дизайн (логичен и очевиден; подчеркивает содержание; все параметры шрифта хорошо подобраны (текст хорошо читается));
- графика (хорошо подобрана; соответствует содержанию и обогащает его);
- грамотность (нет ошибок: ни грамматических, ни синтаксических).

Шкала оценивания устного опроса (доклада, сообщения, презентации):

Максимальная оценка – 5 баллов.

2.1.2. База тестовых вопросов:

1. К основным туристским услугам относятся:

- а) включенные в договор и оплаченные посетителем турфирмы
- б) оплаченные в момент потребления во время путешествия или в месте пребывания

2. Туроператор занимается созданием, продвижением и реализацией:

- а) туристских товаров
- б) туристских услуг
- в) туристского продукта

3. Групповой тур – это ...

- а) *inclusiv tour*
- б) *package tour*
- в) заказной тур

4. Какие обозначения класса обслуживания туристов применяются в практике

турфирм:

- а) super-класс
- б) ultrasuperкласс
- в) VIP-класс (1 класс)
- г) Бизнес –класс
- д) Туристский класс
- е) Эконом –класс

5. Из чего складывается цена турпакета?

- а) затраты на производство тура
- б) цены конкурентов на аналогичный продукт
- в) уровень спроса на данный турпродукт
- г) сезонность в туризме
- д) экономическая и политическая ситуация в стране
- е) топливный сборж) имидж фирмы

6. Стандартные виды питания на туре:

- а) HB
- б) FB
- в) BB

г) All inclusive

д) без питания

7. Какой из видов туристской документации является бланком строгой финансовой отчетности?

а) туристский ваучер

б) путевка ТУР –1

в) памятка туристу

г) лист бронирования

8. Что такое туристская виза?

а) отметка в паспорте дипломатическими представительствами иностранных государств

б) специальный вкладыш в паспорт)отдельный сопроводительный документ туриста

9. Что такое туристский ваучер?

а) финансовый документ турфирмы

б) документ, подтверждающий бронирование и оплату услуг отеля

в) финансовое обязательство отеля

10. Что такое «поставщики услуг»?

а) каналы продвижения турпродукта

б) каналы реализации турпродукта

в) предприятия и организации, принимающие участие в организации обслуживания туристов.

11. Что такое «форс-мажорные обстоятельства»?

а) отказ от исполнения условий договора любой из сторон

б) обстоятельства непреодолимой силы

в) неспособность одной из сторон осуществить условия клиентского соглашения

12. Язык оформления международных соглашений:

а) русский язык

б) государственные языки сторон соглашения

в) приемлемый третий язык

г) двуязычное соглашение –на русском языке и языке, выбранном партнером

13. Фирменный стиль туристского предприятия –это ...

а) важный психологический фактор для клиента при выборе фирмы

б) показатель успешной работы фирмы на рынке

в) неременное требование к наружному и внутреннему оформлению фирмы и исполнению рекламно-информационных материалов

14. С какими паспортами российских граждан работают турфирмы?

а) служебный паспорт

б) дипломатический паспорт

в) паспорт моряка

г) общегражданский загранпаспорт

15. Ребенок может иметь загранпаспорт:

а) с 6 лет

б) с момента рождения

в) с 14 лет

г) с 18 лет

16.Для посещения зарубежных стран с туристскими целями россиянам необходимо наличие:

а) деловой визы

б) частной визы

в) рабочей визы

г) туристской визы

17. Для въезда в какие европейские страны россиянам не нужна виза?

- а) Украина
- б) Хорватия
- в) Черногория
- г) Болгария
- д) Польша
- е) Чехия

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

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

19. Наличие визы:

- а) разрешает въезд в государство
- б) гарантирует въезд на территорию страны
- в) подтверждает регистрацию паспорта в консульстве государства, которое

предстоит посетить

20. Пакет услуг (турпакет) –это ...

- а) набор туристской документации
- б) произведенный оператором турпродукт, состоящий из определенного набора услуг

- в) упаковка для рекламной продукции

21. Общие требования, предъявляемые к туристской услуге подразделяются на: (отметить V)

- а) обязательные
- б) желательные
- в) рекомендуемые
- г) нерекомендуемые

22. К обязательным требованиям туристской услуги относятся:

- а) привлекательность
- б) доступность
- в) безопасность жизни и здоровья туристов
- г) сохранность имущества туристов
- д) охрана окружающей среды

23. К рекомендуемым требованиям туристической услуги относятся:

- а) соответствие назначению
- б) привлекательность услуги
- в) точность и своевременность исполнения
- г) комплексность
- д) этичность обслуживающего персонала
- е) комфорт и эргономичность
- ж) эстетичность

24. Программа обслуживания –это ...

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

25. Поставщики услуг подбираются по:

- а) региональному интересу
- б) личным предпочтениям участников переговоров
- в) виду туризма
- г) содержанию программ обслуживания

- д) сегменту потребителей в возрастном, социальном и экономическом плане
- е) деловым качествам и репутации
- ж) рекомендации двух участников рынка

26. Дайте полное написание вариантов питания:

- а) FB
- б) HB
- в) BB

27. К факультативным условиям договора между туроператором и турагентом

относятся:

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

28. Сделки с отечественными и зарубежными турфирмами составляются и

подписываются в:

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

29. Памятка для туристов относится к числу:

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

30. Прайс-лист – это ...

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

31. «Папка тура (маршрута)» создается для:

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

32. Укажите, на каком этапе деятельности турфирмы необходима разработка

бизнес-плана предприятия:

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

33. Укажите основную характеристику первичного телефонного разговора с

клиентом:

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

34. Укажите возможную причину депортации туриста из страны следования:

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

35. Назовите документ, являющийся неотъемлемой частью клиентского до-

говора:

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

36. Укажите, в каком виде ведется рабочая документация фирмы:

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

37. Укажите две формы формирования каналов сбыта турпродукта:

- а) внешние каналы
- б) внутренние каналы
- в) собственные бюро продаж туроператора

38. Укажите три основных критерия при выборе партнеров по сбыту турпродукта:

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

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

- а) Федеральный Закон «О рекламе»
 - б) Федеральный Закон «О защите прав потребителей»
 - в) Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
 - г) Федеральный Закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
 - д) Гражданский Кодекс Российской Федерации
 - е) Уголовный Кодекс российской Федерации
 - ж) Кодекс Законов о труде
- 40. Укажите срок подачи письменных жалоб в туризме:**
- а) 30 дней с момента заключения договора
 - б) 20 дней с момента начала путешествия
 - в) 20 дней с момента завершения путешествия
 - г) 10 дней с момента завершения путешествия.

2.2 Типовые экзаменационные материалы

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

2.2.1 Перечень примерных вопросов к зачету с оценкой:

1. Понятийный аппарат и классификация туризма
2. Факторы развития туризма
3. Международное регулирование туристской деятельности
4. Развитие и регулирование туристской деятельности в России
5. Туристская индустрия и ее структура
6. Место туроператора на туристском рынке, его функции
7. Классификация и виды туроперейтинга и туроператоров
8. Турагент: понятие, классификация, функции
9. Агентские сети и франчайзинг в туризме
10. Технологии взаимоотношений туроператора и турагентства
11. Технология обслуживания клиентов турагентством
12. Понятие туристского продукта как комплекса туристских услуг
13. Структура и уровни туристского продукта
14. Классификация турпродукта по технологии создания
15. Классы обслуживания в туризме
16. Процесс разработки турпродукта
17. Основные этапы проектирования туристического продукта
18. Общие принципы создания турпродукта

19. Жизненный цикл туристического продукта
20. Выбор туроператором схемы работы в дестинации
21. Технологические схемы работы туроператора с авиапредприятиями
22. Технологические схемы работы туроператора с отелями
23. Технологические схемы работы туроператора с ж/д и автотранспортными предприятиями
24. Бронирование туроператором экскурсионных и страховых услуг
25. Планирование себестоимости проектируемого турпродукта
26. Ценообразование турпродукта
27. Набор сопровождающих документов при разработке туристического продукта
28. Этапы формирования туристического продукта
29. Особенность планирования мероприятий по продвижению турпродукта
30. Каталог туроператора как неотъемлемый элемент продвижения турпродукта

Пример экзаменационного задания по дисциплине «Организация туристской деятельности»



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

Б И Л Е Т № 1
на 2020_/2021_ учебный год

1. Туристская индустрия и ее структура.
2. Ценообразование турпродукта.
3. Практическое задание

Зав.кафедрой

(подпись)

(Ф.И.О.)

М.Ю. Диканов

(дата)

Методика формирования оценки и критерии оценивания промежуточной аттестации (экзамен): максимальное количество баллов при полном раскрытии вопросов и верном решении практической задачи билета:

- 1 теоретический вопрос (1 уровень) - 10 баллов;
- 2 теоретический вопрос (2 уровень) - 15 баллов;
- 3 практическое задание (3 уровень) - 25 баллов;

Итого: экзамен – 50 баллов.

Структура оценочных материалов (оценочных средств), позволяющих оценить уровень компетенций, сформированный у обучающихся при изучении дисциплины «Организация туристской деятельности» приведен в таблице 4.

Таблица 4 - Оценочные материалы (оценочные средства) по дисциплине
«Организация туристской деятельности»

Компетенция	Знать	Оценочные средства		Уметь	Оценочные средства		Владеть	Оценочные средства	
		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль		текущий контроль	промежуточный контроль
ОПК-5	Знает производственно-экономические показатели предприятий сервиса.	Защита практических работ в форме собеседования по контрольным вопросам	Вопросы к экзамену № 1-30	Умеет принимать экономически обоснованные управленческие решения.	Выполнение практических работ	ПР	Владеет навыками обеспечения экономической эффективности сервисной деятельности предприятия.	Выполнение практических работ	Вопросы к экзамену № 1-30

Примечание

* берется из РПД

** сдача практических работ, защита курсового проекта, РГР и т.д.