

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Баламирзоев Назим Лиодинович
Должность: Ректор
Дата подписания: 02.04.2026 17:43:29
Уникальный программный ключ:
5cf0d6f89e80f49a334f6a4ba188913502618926

Приложение А

(обязательное к рабочей программе дисциплины)

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный технический университет»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «*Организация обслуживания в туризме*»

Уровень образования

бакалавриат

(бакалавриат/магистратура/специалитет)

Направление подготовки
бакалавриата/магистратуры/специальность

43.03.02 Туризм

(код, наименование направления подготовки/специальности)

Профиль направления
подготовки/специализация

Технология и организация туроператорских
и турагентских услуг

(наименование)

Разработчик


подпись

Гасанова П.А., к.филол.н., ст.преп.
(ФИО уч. степень, уч. звание)

Фонд оценочных средств обсужден на заседании кафедры «Гуманитарные науки»
«01» 09 2025 г., протокол № 1

Зав. кафедрой


подпись

Булатов А.Г., д.и.н., профессор кафедры ГН
(ФИО уч. степень, уч. звание)

г. Махачкала 2025

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)
 - 2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП
 - 2.1.2. Этапы формирования компетенций
 - 2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания
 - 2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования
 - 2.2.2. Описание шкал оценивания
3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП
 - 3.1. Задания и вопросы для входного контроля
 - 3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций
 - 3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

1. Область применения, цели и задачи фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (ФОС) является неотъемлемой частью рабочей программы дисциплины Организация обслуживания в туризме и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся (в т.ч. по самостоятельной работе студентов, далее – СРС), освоивших программу данной дисциплины.

Целью фонда оценочных средств является установление соответствия уровня подготовки обучающихся требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

Рабочей программой дисциплины Организация обслуживания в туризме предусмотрено формирование следующей компетенции:

ПК-2. Способен проводить экскурсии

ПК-3. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами в туристической сфере

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля), и используемые оценочные средства приведены в таблице 1.

Перечень оценочных средств, рекомендуемых для заполнения таблицы 1 (в ФОС не приводится, используется только для заполнения таблицы)

- *Аттестационная контрольная работа*
- *Тест (для текущего контроля)*
- *Реферат*
- *Устный опрос*
- *Задачи*
- *Кейс-задание*
- *Задания / вопросы для проведения зачета*

Перечень оценочных средств при необходимости может быть дополнен

2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП

Таблица 1

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Критерии оценивания	Наименование контролируемых разделов и тем ¹
ПК-2. Способен проводить экскурсии	ПК-2.1. Осуществляет выбор приемов информационно- экскурсионной работы	<p>Знать: методы и технологии проектирования деятельности в сфере туризма, методы и технологии генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, методы и технологии оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта.</p> <p>Уметь: проектировать объекты туристской деятельности, формулировать идею проекта, организует проектную деятельность, проводить оценку эффективности планирования по различным направлениям проекта</p> <p>Иметь практический опыт: работы с методами и технологиями проектирования деятельности в сфере туризма, генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, оценки эффективности планирования</p>	<p>Тема 1. Теоретические основы системы организации обслуживания в туризме</p> <p>Тема 2. Международное и Российское законодательство в сфере обслуживания</p> <p>Тема 3. Нормативная база организации сервисного обслуживания</p> <p>Тема 4. Гостиничный сервис – компонент туризма и индустрии гостеприимства</p> <p>Тема 5. Система категоризации средств размещения, требования к средствам размещения</p> <p>Тема 6. Организационные основы приема и обслуживания в средствах размещения</p> <p>Тема 7. Основные направления улучшения качества сервисного обслуживания</p> <p>Тема 8. Роль транспортных услуг на международном рынке</p> <p>Тема 9. Классификация транспортных средств и транспортных путешествий</p>
	ПК-2.2. Применяет «Портфель экскурсовода»	<p>Знать: методы и технологии проектирования деятельности в сфере туризма, методы и технологии генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, методы и технологии оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта.</p> <p>Уметь: проектировать объекты туристской деятельности, формулировать идею проекта, организует проектную деятельность, проводить оценку</p>	

¹Наименования разделов и тем должен соответствовать рабочей программе дисциплины.

		<p>эффективности планирования по различным направлениям проекта</p> <p>Иметь практический опыт: работы с методами и технологиями проектирования деятельности в сфере туризма, генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, оценки эффективности планирования</p>	
	<p>ПК-2.3. Обеспечивает соблюдение маршрута экскурсий</p>	<p>Знать: методы и технологии проектирования деятельности в сфере туризма, методы и технологии генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, методы и технологии оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта.</p> <p>Уметь: проектировать объекты туристской деятельности, формулировать идею проекта, организует проектную деятельность, проводить оценку эффективности планирования по различным направлениям проекта</p> <p>Иметь практический опыт: работы с методами и технологиями проектирования деятельности в сфере туризма, генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, оценки эффективности планирования</p>	
	<p>ПК-2.4. Обеспечивает безопасность экскурсантов во время экскурсий</p>	<p>Знать: методы и технологии проектирования деятельности в сфере туризма, методы и технологии генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, методы и технологии оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта.</p> <p>Уметь: проектировать объекты туристской деятельности, формулировать идею проекта, организует проектную деятельность, проводить оценку</p>	

		<p>эффективности планирования по различным направлениям проекта</p> <p>Иметь практический опыт: работы с методами и технологиями проектирования деятельности в сфере туризма, генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, оценки эффективности планирования</p>	
	ПК-2.5. Обеспечивает возвращения экскурсантов	<p>Знать: методы и технологии проектирования деятельности в сфере туризма, методы и технологии генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, методы и технологии оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта.</p> <p>Уметь: проектировать объекты туристской деятельности, формулировать идею проекта, организует проектную деятельность, проводить оценку эффективности планирования по различным направлениям проекта</p> <p>Иметь практический опыт: работы с методами и технологиями проектирования деятельности в сфере туризма, генерирования идеи проекта и формирования команду проекта, оценки эффективности планирования</p>	
ПК-3. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами в туристической сфере	ПК-3.1. Организует ведение переговоров с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами, согласование условий договора по оказанию туроператорских и турагентских услуг.	<p>Знать: технологии обслуживания, технологические и информационно-коммуникативные технологии</p> <p>Уметь: разрабатывать технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</p> <p>Иметь практический опыт: организации обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</p>	<p>Тема 1. Теоретические основы системы организации обслуживания в туризме</p> <p>Тема 2. Международное и Российское законодательство в сфере обслуживания</p> <p>Тема 3. Нормативная база организации сервисного обслуживания</p> <p>Тема 4. Гостиничный сервис – компонент туризма и индустрии гостеприимства</p>
	ПК-3.2. Выбирает оптимальные	Знать: технологии обслуживания,	

	способы разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.	технологические и информационно-коммуникативные технологии Уметь: разрабатывать технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий Иметь практический опыт: организации обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Тема 5. Система категоризации средств размещения, требования к средствам размещения Тема 6. Организационные основы приема и обслуживания в средствах размещения Тема 7. Основные направления улучшения качества сервисного обслуживания Тема 8. Роль транспортных услуг на международном рынке Тема 9. Классификация транспортных средств и транспортных путешествий
--	---	---	--

2.1.2. Этапы формирования компетенций

Сформированность компетенций по дисциплине *Организация обслуживания в туризме* определяется на следующих этапах:

1. **Этап текущих аттестаций** (Для проведения текущих аттестаций могут быть использованы оценочные средства, указанные в разделе 2)
2. **Этап промежуточных аттестаций** (Для проведения промежуточной аттестации могут быть использованы другие оценочные средства)

Таблица 2

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Этапы формирования компетенции					Промежуточная аттестация	
		Этап текущих аттестаций				Этап промежуточной аттестации		
		1-5 неделя	6-10 неделя	11-15 неделя	1-17 неделя			18-20 неделя
		Текущая аттестация №1	Текущая аттестация №2	Текущая аттестация №3	СРС	КР/КП		
1		2	3	4	5	6	7	
ПК-2. Способен проводить экскурсии	ПК-2.1. Осуществляет выбор приемов информационно-экскурсионной работы	Тест №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Реферат	+	Письменная зачетная и экзаменационные работы	
	ПК-2.2. Применяет «Портфель экскурсовода»	Аттестационная контрольная работа №1	Устный опрос	Тест №2	Реферат	+	Письменная зачетная и экзаменационные работы	

	ПК-2.3. Обеспечивает соблюдение маршрута экскурсий	Устный опрос	Аттестационная контрольная работа №2	Ситуационные задачи	Реферат	+	Письменная зачетная и экзаменационные работы
	ПК-2.4. Обеспечивает безопасность экскурсантов во время экскурсий	Тест №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Реферат	+	Письменная зачетная и экзаменационные работы
	ПК-2.5. Обеспечивает возвращения экскурсантов	Аттестационная контрольная работа №1	Устный опрос	Тест №2	Реферат	+	Письменная зачетная и экзаменационные работы
ПК-3. Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами в туристической сфере	ПК-3.1. Организует ведение переговоров с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами, согласование условий договора по оказанию туроператорских и турагентских услуг.	Устный опрос	Аттестационная контрольная работа №2	Ситуационные задачи	Реферат	+	Письменная зачетная и экзаменационные работы
	ПК-3.2. Выбирает оптимальные способы разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.	Тест №1	Аттестационная контрольная работа №2	Аттестационная контрольная работа №3	Реферат	+	Письменная зачетная и экзаменационные работы

СРС – самостоятельная работа студентов;

КР – курсовая работа;

КП – курсовой проект.

2.2. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования, описание шкал оценивания

2.2.1. Показатели уровней сформированности компетенций на этапах их формирования

Результатом освоения дисциплины Организация обслуживания в туризме является установление одного из уровней сформированности компетенций: высокий, повышенный, базовый, низкий.

Таблица 3

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
Высокий (оценка «отлично», «зачтено»)	Сформированы четкие системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные и верные. Даны развернутые ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции	Обучающимся усвоена взаимосвязь основных понятий дисциплины, в том числе для решения профессиональных задач. Ответы на вопросы оценочных средств самостоятельны, исчерпывающие, содержание вопроса/задания оценочного средства раскрыто полно, профессионально, грамотно. Даны ответы на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень освоения компетенции
Повышенный (оценка «хорошо», «зачтено»)	Знания и представления по дисциплине сформированы на повышенном уровне. В ответах на вопросы/задания оценочных средств изложено понимание вопроса, дано достаточно подробное описание ответа, приведены и раскрыты в тезисной форме основные понятия. Ответ отражает полное знание материала, а также наличие, с незначительными пробелами, умений и навыков по изучаемой дисциплине. Допустимы единичные негрубые ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень освоения компетенции	Сформированы в целом системные знания и представления по дисциплине. Ответы на вопросы оценочных средств полные, грамотные. Продемонстрирован повышенный уровень владения практическими умениями и навыками. Допустимы единичные негрубые ошибки по ходу ответа, в применении умений и навыков
Базовый (оценка «удовлетворительно», «зачтено»)	Ответ отражает теоретические знания основного материала дисциплины в объеме, необходимом для дальнейшего освоения ОПОП. Обучающийся допускает неточности в ответе, но обладает необходимыми знаниями для их устранения. Обучающимся продемонстрирован базовый	Обучающийся владеет знаниями основного материал на базовом уровне. Ответы на вопросы оценочных средств неполные, допущены существенные ошибки. Продемонстрирован базовый уровень владения практическими умениями и навыками, соответствующий минимально необходимому уровню

Уровень	Универсальные компетенции	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции
	уровень освоения компетенции	для решения профессиональных задач
Низкий (оценка «неудовлетворительно», «не зачтено»)	Демонстрирует полное отсутствие теоретических знаний материала дисциплины, отсутствие практических умений и навыков	

Показатели уровней сформированности компетенций могут быть изменены, дополнены и адаптированы к конкретной рабочей программе дисциплины.

2.2.2. Описание шкал оценивания

В ФГБОУ ВО «ДГТУ» внедрена модульно-рейтинговая система оценки учебной деятельности студентов. В соответствии с этой системой применяются пятибальная, двадцатибальная и стобальная шкалы знаний, умений, навыков.

Шкалы оценивания			Критерии оценивания
пятибальная	двадцатибальная	стобальная	
«Отлично» - 5 баллов	«Отлично» - 18-20 баллов	«Отлично» - 85 – 100 баллов	Показывает высокий уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - продемонстрирует глубокое и прочное усвоение материала; - исчерпывающе, четко, последовательно, грамотно и логически стройно излагает теоретический материал; - правильно формирует определения; - демонстрирует умения самостоятельной работы с нормативно-правовой литературой; - умеет делать выводы по излагаемому материалу.
«Хорошо» - 4 баллов	«Хорошо» - 15 - 17 баллов	«Хорошо» - 70 - 84 баллов	Показывает достаточный уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует достаточно полное знание материала, основных теоретических положений; - достаточно последовательно, грамотно логически стройно излагает материал; - демонстрирует умения ориентироваться в нормальной литературе; - умеет делать достаточно обоснованные выводы по излагаемому материалу.
«Удовлетворительно» - 3 баллов	«Удовлетворительно» - 12 - 14 баллов	«Удовлетворительно» - 56 – 69 баллов	Показывает пороговый уровень сформированности компетенций, т.е.: <ul style="list-style-type: none"> - демонстрирует общее знание изучаемого материала; - испытывает серьезные затруднения при ответах на дополнительные вопросы; - знает основную рекомендуемую литературу; - умеет строить ответ в соответствии со структурой излагаемого материала.
«Неудовлетворительно» - 2 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-11 баллов	«Неудовлетворительно» - 1-55 баллов	Ставится в случае: <ul style="list-style-type: none"> - незнания значительной части программного материала; - не владения понятийным аппаратом дисциплины; - допущения существенных ошибок при изложении учебного материала; - неумение строить ответ в соответствии со структурой излагаемого вопроса; - неумение делать выводы по излагаемому материалу.

3. Типовые контрольные задания, иные материалы и методические рекомендации, необходимые для оценки сформированности компетенций в процессе освоения ОПОП

3.1. Задания и вопросы для входного контроля

1. Что понимается под рекреацией
2. Назовите виды рекреации
3. Перечислите формы обслуживания
4. Дайте определение понятию услуга
5. Перечислите уровни обслуживания

3.2. Оценочные средства и критерии сформированности компетенций

Критерии оценки уровня сформированности компетенций приводятся для каждого из используемых оценочных средств, указанных в разделе 2 фонда оценочных средств.

3.2.1. Контрольные вопросы для первой аттестации

Контрольная работа №1 (по темам 1-3).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 10 баллов):

1. Основные термины и понятия изучаемой дисциплины: обслуживание, сервис, услуга, качество услуги, контактная зона, культура сервиса, стиль и формы обслуживания. (2 балла)
2. Услуга как сочетание процессов производства услуги и обслуживания конкретного потребителя. (2 балла)
3. Основные права потребителей. (2 балла)
4. Генеральное соглашение по торговле услугами. (2 балла)
5. Координации правового пространства в сферах обслуживания в СНГ. (2 балла)

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 10 баллов): Определение основных положений турагентской деятельности в нормативно- правовых документах. Заполнить таблицу.

Документы, регламентирующие деятельность турагентства Наименования	Краткая выписка		
	Дата выхода документа	Номер документа	Основные понятия, термины
Законы: 1. 2. 3.			
ГОСТы: 1. 2. 3.			
Постановления: 1. 2. 3.			

3.2.2. Контрольные вопросы для второй аттестации

Контрольная работа № 2 (по темам 4-6).

Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 10 баллов):

1. Лицензирование, стандартизация и сертификация. ГОСТы РФ в сфере туризма, гостиничного хозяйства и транспортно-экскурсионного обслуживания. (2 балла)
2. Система классификации гостиничных предприятий. (2 балла)
3. Организация приема, регистрации и размещения индивидуальных туристов и туристских групп. (2 балла)
4. Стиль обслуживания клиентов в гостинице. (2 балла)
5. Современные тенденции на рынке гостиничных услуг. (2 балла)

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 10 баллов): Составьте информационный листок (памятка к туру). Информация о - возрастных ограничениях, - обслуживании туристов с детьми, - семейных маршрутах, - ограничениях и рекомендациях для туристов с ограниченными физическими возможностями.

3.2.3. Контрольные вопросы для третьей аттестации

Контрольная работа № 3 (по темам 7-9). Вопросы (оценивают ЗНАТЬ) (max – 10 баллов):

1. Контроль и оценка качества услуги. (2 балла)
2. Анализ функционирования системы качества со стороны руководства. (2 балла)
3. Расскажите о тенденциях развития современного мирового гостиничного комплекса. Каковы перспективы дальнейшего развития структуры мирового гостиничного хозяйства. (2 балла)
4. Перечислите виды транспорта, которые функционируют в современном мире. (2 балла)
5. Основные критерии выбора вида транспорта. (2 балла)

Задание № 1 (оценивает УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ) (max – 10 баллов): Туристская фирма смогла приобрести билеты для проезда группы «туда» в купейном вагоне, «обратно» – в плацкартном вагоне. Однако по условиям договора туристы должны ехать в купейных вагонах в обоих направлениях. Какие действия предпринимает туристская фирма? Возможные направления поиска правильного ответа: Шаг 1. Познакомьтесь с основными положениями типового договора туристской фирмы и клиента. Шаг 2. Дайте волю своей фантазии, не забывая при этом о необходимости соблюдения принципа, согласно которому и волки должны быть сыты, и овцы целы. Другими словами, помните об интересах как фирмы, так и наших клиентов. Шаг 3. Как в этой ситуации может поступить клиент?

Критерии оценки уровня сформированности компетенций при проведении аттестационной контрольной работы:

- оценка «отлично»: продемонстрировано грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Даны верные ответы на все вопросы и условия задач (заданий). При необходимости сделаны пояснения и выводы (содержательные, достаточно полные, правильные, учитывающие специфику проблемной ситуации в задаче или с незначительными ошибками);

- оценка «хорошо»: грамотное последовательное решение задач (заданий) при правильно выбранном алгоритме. Однако, ответы на вопросы и условия задач (заданий) содержат незначительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «удовлетворительно»: обучающийся ориентируется в материале, но применяет его неверно, выбирает неправильный алгоритм решения задач (неверные исходные данные, неверная последовательность решения и др. ошибки), допускает вычислительные ошибки. Пояснения и выводы отсутствуют или даны неверно;

- оценка «неудовлетворительно»: обучающийся слабо ориентируется в материале, выбирает неправильный алгоритм решения, допускает значительное количество вычислительных ошибок. Пояснения и выводы отсутствуют.

3.2.4. Примерная тематика рефератов/докладов по дисциплине

1. Потребители предприятий туризма и гостеприимства и их потребности
2. Технология обслуживания на предприятиях туристской индустрии
3. Классификация услуг сферы обслуживания: мировой и отечественный опыт
4. Организация обслуживания на предприятиях туризма в зависимости от типологии гостя
5. Обслуживание в офисе турфирмы: структура и основные свойства
6. Мотивация потенциальных потребителей турпродукта
7. Франчайзинг как форма организации туристского бизнеса
8. Мерчандайзинг как инструмент увеличения объема продаж в индустрии гостеприимства
9. Прогрессивные формы обслуживания на предприятиях туристской индустрии
10. Организация обслуживания потребителей в СПА-центрах
11. Организация обслуживания потребителей в развлекательных комплексах
12. Организация обслуживания потребителей в музеях

13. Организация обслуживания потребителей в индивидуальных средствах размещения
14. Организация обслуживания потребителей в коллективных средствах размещения
15. Организация питания и обслуживание туристов в дестинации
16. Организация обслуживания потребителей питанием в транспортных турах
17. Организация обслуживания бизнес-туристов
18. Способы увеличения объемов продаж на предприятиях туризма
19. Сбытовая политика в индустрии гостеприимства
20. Виды продаж в индустрии туризма и гостеприимства
21. Технология личной продажи турпродукта
22. Технология внедрения новых форм обслуживания на предприятиях туризма
23. Оценка качества обслуживания потребителей в предприятиях туристской индустрии
24. Организация обслуживания корпоративных мероприятий в индустрии туризма

3.2.5. Тесты для проверки остаточных знаний

1. Какой из факторов, влияющих на развитие туризма, относится к динамичному?
 - 1) использование рабочего времени;
 - 2) географический;
 - 3) культура питания;
 - 4) климатический.
2. Что принято называть в экономике международного туризма пассивным туризмом?
 - 1) экспорт услуг туристам;
 - 2) наблюдение за спортивными мероприятиями;
 - 3) въезд туристов;
 - 4) выезд туристов и вывоз из страны валютных средств.
3. Основные преимущества авиационного транспорта для туристов:
 - 1) низкая стоимость;
 - 2) комфортабельность и скорость;
 - 3) скорость доставки;
 - 4) продолжительность и высота полета.
4. От чего зависит обслуживание на авиатранспорте?
 - 1) от цены;
 - 2) от продолжительности полета;
 - 3) от социального положения;
 - 4) от класса обслуживания.
5. Какой из перечисленных видов транспорта является для туристов наиболее комфортабельным?
 - 1) автобус;
 - 2) круизное судно;
 - 3) самолет;
 - 4) автомобиль.
6. По какой схеме исторически происходило развитие гостиничного бизнеса в России?
 - 1) таверна – мотель;
 - 2) постоялый двор – гостиница;
 - 3) корчма – гостиница;
 - 4) капеллями – мотель.
7. Средства размещения в России – это:
 - 1) любые объекты, предназначенные для временного проживания туристов;
 - 2) совокупность гостиничных предприятий;
 - 3) любые заведения (кроме гостиниц), предоставляющие места для ночлега туристам;
 - 4) специализированные заведения, основная деятельность которых заключается в предоставлении услуг размещения.
8. Какое из средств размещения не относится в России к специализированным?
 - 1) пансионат;
 - 2) санаторий;

- 3) лагерь труда и отдыха;
- 4) конгресс-центр.
9. Национальная классификация гостиниц основана на:
 - 1) системе баллов;
 - 2) системе разрядов;
 - 3) буквенной системе;
 - 4) системе звезд.
10. К какому типу зарубежных гостиниц относится гостиница, отвечающая таким параметрам: сдаваемый в аренду коттедж на пять номеров типа апартамент, расположенный у побережья Франции?
 - 1) гостиница-апартамент;
 - 2) мотель;
 - 3) курортная гостиница;
 - 4) гостиница типа кондоминимум.
11. Какая из перечисленных функций не является основополагающей при разработке организационной структуры гостиницы?
 - 1) разделение труда;
 - 2) установка обязанностей и ролей;
 - 3) установка дисциплины;
 - 4) определение каналов взаимосвязи.
12. Какое из предприятий общественного питания не установлено Российским Законодательством как тип?
 - 1) закусочная;
 - 2) буфет;
 - 3) кафе;
 - 4) столовая.

3.3. Задания для промежуточной аттестации (зачета и (или) экзамена)

3.3.1. Зачетные вопросы

1. Определение и основные понятия организации и управления в сфере туризма
2. Особенности развития индустрии в современных условиях
3. Специфика обслуживания клиентов и правовые проблемы отрасли в Российской Федерации.
4. Обеспечение качества туристского продукта
5. Система и структура управления туризмом
6. Функции и принципы управления туризмом
7. Методы управления туризмом
8. Сущность туристического маркетинга
9. Маркетинговые исследования туристического рынка
10. Формирование продуктовой и коммуникационной политики
11. Сущность, содержание и функции экономики туристского рынка
12. Механизм функционирования туристского рынка
13. Разработка бизнес-плана туристского предприятия
14. Транснациональные корпорации (ТНК) как форма международного предпринимательства
15. Основные ТНК в индустрии гостеприимства
16. Этапы технологического цикла обслуживания гостя в отеле. Типы бронирования в гостинице
17. Служба приёма и размещения: основные функции, состав, графики работы персонала
18. Основные виды топ-менеджмента в гостиничной индустрии
19. Виды тарифов в гостиничном бизнесе

Практико-ориентированные задания для зачета

Задание 1. Разработайте Анкету для исследования потенциальных клиентов, с целью оценки качества предоставляемых услуг и выявления недостатков деятельности туркомпаний города. Правила заполнения анкеты. Предложите респондентам несколько вопросов, с выбором вариантов ответа. Определите социально-демографические данные респондентов, оцените качество предоставляемых услуг туркомпаниями города, потребности и возможности потенциальных клиентов учебной турфирмы.

Задание 2. Вы недавно стали руководителем небольшой туристской организации. В данной фирме малый объем продаж туристского продукта. Перед Вами, как перед руководителем, стоит задача привлечения большего числа клиентов. Как Вы поступите? Ваши действия? (опишите).

Задание 3. Турист возвращался из Австралии в Россию, при этом его маршрут состоял из двух перелетов: первый, до ОАЭ самолетом компании Emirates, второй, из ОАЭ в Екатеринбург чартерным рейсом одной из российских авиакомпаний. Оба билета турист приобрел в России. Обнаружив в аэропорту Екатеринбурга отсутствие своей сумки, сданной в багаж в Мельбурне, турист написал соответствующее заявление (начальнику отдела перевозок аэропорта, но не в авиакомпанию). Авиакомпания затягивает вопрос с выплатой компенсации, мотивируя это тем, что багаж не был принят на их рейс в ОАЭ и утеря произошла, вероятно, на предыдущем рейсе другой авиакомпании. Установлены ли законодательно сроки выплаты подобной компенсации и кто из перевозчиков несет ответственность в ситуации утери транзитного багажа?

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения зачета:

- оценка «зачтено»: обучающийся демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание материала, свободно выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, усвоивший основную и дополнительную литературу. Обучающийся выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне не ниже базового;

- оценка «не зачтено»: обучающийся демонстрирует незнание материала, не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины. Обучающийся не выполняет задания, предусмотренные программой дисциплины, на уровне ниже базового. Дальнейшее освоение ОПОП невозможно без дополнительного изучения материала и подготовки к зачету.

3.3.2. Экзаменационные вопросы

1. Определение и основные понятия организации и управления в сфере туризма
2. Особенности развития индустрии в современных условиях
3. Специфика обслуживания клиентов и правовые проблемы отрасли в Российской Федерации
4. Обеспечение качества туристского продукта
5. Система и структура управления туризмом
6. Функции и принципы управления туризмом
7. Методы управления туризмом
8. Сущность туристического маркетинга
9. Маркетинговые исследования туристического рынка
10. Формирование продуктовой и коммуникационной политики
11. Сущность, содержание и функции экономики туристского рынка
12. Механизм функционирования туристского рынка
13. Разработка бизнес-плана туристского предприятия
14. Транснациональные корпорации (ТНК) как форма международного предпринимательства
15. Основные ТНК в индустрии гостеприимства
16. Этапы технологического цикла обслуживания гостя в отеле. Типы бронирования в гостинице
17. Служба приёма и размещения: основные функции, состав, графики работы персонала

18. Основные виды топ-менеджмента в гостиничной индустрии
19. Виды тарифов в гостиничном бизнесе
20. Мировой опыт и модели организации гостиничного бизнеса в зарубежных странах на современном этапе
21. Анализ систем категоризации и классификации средств размещения в международной практике
22. Основные системы комплекса технических средств безопасности в гостинице
23. Технологические процессы и организация обслуживания в гостинице
24. Организация ресторанного обслуживания в гостиничном бизнесе
25. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе
26. Главные туристские центры и курорты Средиземноморья
27. Главные туристские центры и курорты Юго-Восточной Азии
28. Опасные природно-климатические факторы в странах массового туристского спроса
29. Крупнейшие авиакомпании стран Европы занимающиеся пассажироперевозками
30. Крупнейшие гражданские аэропорты мира
31. Международные, региональные, национальные, специализированные, туристские организации современности
32. Классификация видов туризма. Основные центры, потоки и факторы, оказывающие воздействие на развитие туризма
33. Опыт Европы в создании единого туристского пространства
34. Организация транспортного обслуживания туристов
35. Классификация видов безопасности в сфере туризма
36. Туристские формальности стран Шенгенского договора
37. Туристический рынок и его основные функции. Механизм функционирования туристического рынка. Туристический кругооборот
38. Уставные документы туристической компании
39. Технология составления документов регламентирующих отношения с: поставщиками; туристическими агентствами; туристами; партнерами
40. Специфика и содержание договора о предоставлении туристских услуг

Пример формы экзаменационного билета

<p>Министерство науки и высшего образования РФ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Дагестанский государственный технический университет»</p> <p>Дисциплина «<u>Организация обслуживания в туризме</u>» Направление 43.03.02 Туризм Профиль «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг» Кафедра «Гуманитарные науки» Курс 3 Семестр 6 Форма обучения – очно-заочная</p> <p style="text-align: center;">ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Служба приёма и размещения: основные функции, состав, графики работы персонала 2. Основные виды топ-менеджмента в гостиничной индустрии 3. Виды тарифов в гостиничном бизнесе <p>Экзаменатор: _____</p> <p>Зав. кафедрой: _____</p> <p>Утверждено на заседании кафедры _____</p> <p>№ _____ от _____</p>
--

Дополнительно указываются:

а) методические рекомендации по подготовке и процедуре осуществления контроля выполнения.

Зачеты и экзамены могут быть проведены в письменной форме, а также в письменной форме с устным дополнением ответа. Зачеты служат формой проверки качества выполнения студентами лабораторных работ, усвоения семестрового учебного материала по дисциплине (модулю), практических и семинарских занятий (при отсутствии экзамена по дисциплине).

По итогам зачета, соответствии с модульно – рейтинговой системой университета, выставляются баллы с последующим переходом по шкале баллы – оценки за зачет, выставляемый как по наименованию «зачтено», «не зачтено», так и дифференцированно т.е. с выставлением отметки по схеме – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», определяемое решением Ученого совета университета и прописываемого в учебном плане.

Экзамен по дисциплине (модулю) служит для оценки работы студента в течении семестра (года, всего срока обучения и др.) и призван выявить уровень, качество и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умения синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. По итогам экзамена, в соответствии с модульно – рейтинговой системой университета выставляются баллы, с последующим переходом по шкале оценок на оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» и «неудовлетворительно», свидетельствующие о приобретенных компетенциях или их отсутствии.

Критерии оценки уровня сформированности компетенций по результатам проведения дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) / экзамена:

- оценка **«отлично»**: обучающийся дал полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявил совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыл основные положения темы. В ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, явлений. Обучающийся подкрепляет теоретический ответ практическими примерами. Ответ сформулирован научным языком, обоснована авторская позиция обучающегося. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа или с помощью «наводящих» вопросов преподавателя. Обучающимся продемонстрирован высокий уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка **«хорошо»**: обучающимся дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, проявлено умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, но есть недочеты в формулировании понятий, решении задач. При ответах на дополнительные вопросы допущены незначительные ошибки. Обучающимся продемонстрирован повышенный уровень владения компетенцией(-ями);

- оценка **«удовлетворительно»**: обучающимся дан неполный ответ на вопрос, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, явлений, нарушена логика ответа, не сделаны выводы. Речевое оформление требует коррекции. Обучающийся испытывает затруднение при ответе на дополнительные вопросы. Обучающимся продемонстрирован базовый уровень владения компетенцией(-ями);

- оценки **«неудовлетворительно»**: обучающийся испытывает значительные трудности в ответе на вопрос, допускает существенные ошибки, не владеет терминологией, не знает основных понятий, не может ответить на «наводящие» вопросы преподавателя. Обучающимся продемонстрирован низкий уровень владения компетенцией(-ями).

Критерии оценки уровня сформированности компетенций для проведения экзамена/дифференцированного зачёта (зачета с оценкой) зависят от их форм проведения (тест, вопросы, задания, решение задач и т.д.).