ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 02AA015500B9B277974BD4E8E7991CCA59
Владелец АНО ВО "УИФР"
Действителен с 08.04.2025 по 08.07.2026

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся заочной формы обучения по дисциплине

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы: Туризм
Форма промежуточной аттестации: экзамен

Дисциплина: Туроператорская и турагентская деятельность

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Туроператорская и турагентская деятельность» у обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль): «Туризм», оцениваются компетенции, формирующиеся в процессе освоения образовательной программы.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности

ПК-2 Способен проектировать объекты туристской деятельности.

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

Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования осуществляется в соответствии с основной профессиональной образовательной программой вуза. В качестве показателей рассматриваются результаты освоения дисциплины, выраженные через знания, умения и владения (таблица 1).

В таблице 2 приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования с указанием критериев их оценивания. Во втором столбце таблицы приводится шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования в соответствии с обозначенным критерием.

Таблица 1 – Описание показателей оценивания компетенций на различных этапах их формирования с точки зрения результатов освоения дисциплины.

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПК-1 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ИДК-ПК-1 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	Знать: основы организации деятельности объектов туристской инфраструктуры; Уметь: осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) объектов туристской инфраструктуры; Иметь навыки: использования стратегических и тактических методов анализа потребности департаментов (служб, отделов) объектов туристской инфраструктуры.
ПК-2 Способен проектировать объекты туристской деятельности	ИДК-ПК-2 Использует методы и технологии проектирования деятельности туристического предприятия, оценивает эффективность планирования по различным направлениям проекта	Знать: методы и технологии проектирования объектов туристской деятельности Уметь: оценивать эффективность планирования по различным направлениям проекта, рассчитывать качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта Владеть навыками формирования идеи проекта, организации проектной деятельности в туризме.

Таблица 2 – Критерии и шкала оценивания компетенций на различных этапах их формирования.

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми умениями по дисциплине, способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что позволит ему в дальнейшем развить такие качества умственной деятельности, как глубина, гибкость, критичность, доказательность, эвристичность. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент обладает необходимой системой знаний	Пороговый (обязательный)

Критерии оценивания компетенций	Шкала оценивания
теоретических основ организации деятельности туроператоров и турагенств, владеет некоторыми умениями организации проектной деятельности, что позволит ему в дальнейшем развить практические умения в сфере туроператорской и турагентской деятельности.	
Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал глубокие прочные знания и развитые практические умения и навыки, может сравнивать, оценивать и выбирать методы решения заданий, работать целенаправленно, используя связанные между собой формы представления информации. Достигнутый уровень оценки результатов обучения показывает, что студент продемонстрировал знание теоретических положений в организации деятельности объектов туристской инфраструктуры, практические умения и навыки оценки эффективности проекта на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы.	Повышенный
Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что студент способен обобщать и оценивать информацию, полученную на основе исследования нестандартной ситуации; использовать сведения из различных источников, успешно соотнося их с предложенной ситуацией. Достигнутый уровень оценки результатов обучения свидетельствует о том, что у студента сформированы системные знания в области организации деятельности объектов туристской инфраструктуры, необходимые для решения конкретных задач; практические умения и навыки проектной деятельности, использования стратегических и тактических методов анализа потребностей различных служб объектов туристской инфраструктуры, а также использования полученных сведений для принятия решений в области проектной деятельности. Студент способен систематизировать и обобщать полученную информацию, обосновывать выбор методов и технологии проектирования объектов в сфере туризма для решения задач в области профессиональной деятельности.	Продвинутый

3. Оценочные средства для проведения текущего контроля освоения дисциплины

Задания по контрольной работе для текущего контроля, указания по ее выполнению.

Контрольная работа по дисциплине представляет собой две части. Первая часть предполагает тестирование, во второй части необходимо выполнить презентацию по теме.

Контрольная работа считается сданной, если Вы выполнили оба задания в рамках своего варианта. При этом ответ должен быть четким и конкретным, а также содержать актуальную информацию, обоснованное мнение, подкрепленное ссылками на литературу.

Номер варианта для выполнения **первого** задания контрольной работы Вы выбираете в соответствии с четной или нечетной нумерацией вашей фамилии в списке группы. Первый вариант состоит только из нечетных номеров заданий, а вариант 2 состоит только из заданий с четным номером.

Второе задание - это презентация по теме. Выбор варианта темы осуществляется по последней цифре номера зачетки. Цифра 0 означает 10 вариант.

1. Выездной туризм - это выезд с постоянного места жительства:
а) за пределы города;

б) за пределы страны на заработки;
в) на экскурсию в соседний город.

2. Внутренний туризм - это путешествия:
а) иностранных граждан по России;
б) граждан России по странам СНГ;
в) российских граждан по России.

3. Национальный туризм - это путешествия:
а) по России иностранных граждан;
б) по России иностранных граждан и иностранных туристов;
в) по России российских граждан и выезд российских граждан за пределы страны.

4. Туристский поток это:

а) постоянное прибытие в страну туристов;

б) количество путешествующих с любой целью, кроме поиска заработка и перемены постоянного места жительства;

в) зарегистрированное количество въезжающих в страну туристов и пребывающих в ней;

г) зарегистрированное количество въезжающих в страну и выезжающих из нее туристов.

–

5.Какие условия необходимы для развития туризма?

а) политическая стабильность, развитие транспортной индустрии, развитие местной промышленности;

б) природные богатства, инфраструктура, материальная база, транспортные услуги, ресурсы гостеприимства.

в) все выше перечисленное

6.Основные отличия туриста от экскурсанта?

а) в организации посещения другой местности;
б) в целях путешествия;
в) в длительности путешествия.

7.Дайте определение понятия «Тур»?

а) Организованная совокупность услуг во время путешествия;

б) Это индивидуальная или групповая поездка по определенному туристскому маршруту в конкретно определенный срок;

в) Распространенный в туризме вид продажи товара, когда несколько услуг реализуются в наборе.

8.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.

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

а) туроператор;

б) аниматор;

в) сценарист;

10.Основные услуги?

а) услуги, включенные в стоимость тура;

б) услуги, включенные в турпутевку;

в) все вышеперечисленное.

11. Турист - это гражданин, посещающий страну (место) временного пребывания?

а) с занятием оплачиваемой в этом месте деятельностью;
б) без занятия оплачиваемой в этом месте деятельностью;

в) с целью поиска работы и устройства на постоянное место жительства.

12. Виза – это?
а) официальный документ, удостоверяющий личность туриста;
б) разновидность международного страхового полиса, позволяющая получать и оплачивать страховые услуги в любой стране мира;
в) специальное разрешение иностранного правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через территорию его государства

13. Таможенные формальности представляют собой процедуры, связанные с проверкой соблюдения лицами, пересекающими государственную границу?
а) установленного паспортно-визового режима;
б) установленных требований вакцинации;
в) правил и условий ввоза и вывоза вещей, товаров и валютных средств

14.В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора на 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».

–

–

– **15. Туроператорская деятельность — это:**

а) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта;

б) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта осуществляется юридическим лицом;

в) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта осуществляется юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

–

16. Турагентская деятельность — это:

а) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта;

б) деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта;

в) осуществляется юридическим лицом;

г) деятельность по продвижению и реализации туристского продукта осуществляется юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

–

17. Турагентства, как правило, имеют… оргструктуру:

а) линейную;

б) функциональную;

в) дивизиональную;
г) матричную;
д) штабную.

18. С точки зрения производства турпродукт представляет собой:

а) любую услугу, удовлетворяющую потребности туристов во время путешествия и подлежащую оплате с их стороны;
б) перевозку, размещение, развлечение и т.д.;
в) комплекс товаров и услуг преимущественно рекреационного характера;
г) тур, туристско-экскурсионные услуги, товары.

19. Установите преимуществ сотрудничества для туроператора с турагентом при использовании разветвленной турагентской сети для реализации турпродукта:

а) увеличение объемов продаж туруслуг;
б) освобождение от деятельности по планированию и разработке условий тура, их согласованию с поставщиками услуг;
в) уменьшение доли ответственности перед клиентом;
г) расширение сферы деятельности;
е) обеспечение коммерческой выгоды в результате использования имиджа фирмы-партнера.

20. Установите преимуществ сотрудничества для турагента с туроператорами при использовании разветвленной турагентской сети для реализации турпродукта:

а) увеличение ассортимента предлагаемых туруслуг;
б) уменьшение доли ответственности перед клиентом;
в) сокращение расходов на содержание собственного аппарата, аренду помещения, его оснащение и т.д.;
г) расширение сферы деятельности;
д) выход на новые рынки сбыта;
е) обеспечение коммерческой выгоды в результате использования имиджа фирмы-партнера.

Темы для презентаций:

1. Агентское соглашение
2. Документы туристской фирмы, относящиеся к разработке туров
3. Классификация операторов по профилю работы
4. Маршрутная документация
5. Особенности договорной работы с поставщиками услуг
6. Особенности ведения туристской отчетности
7. Турагентство как вид бизнеса
8. Организация размещения туристов

9. Реализация туристского продукта
10. Особенности рекламы туристского продукта

Критерии оценивания контрольной работы

Оценка «зачтено» выставляется, если:

- ответ в первой части содержит более 50% правильных ответов и обоснование выбора ответа полное и аргументированное,
- презентация дополняет выступление по теме, создана в качестве наглядного дополнения в соответствии с правилами создания презентаций;
- показаны всесторонние, систематизированные, глубокие знания и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «не зачтено» выставляется, если:

- ответ в первой части содержит ошибочный ответ более, чем на 50% заданий и основан на неактуальной информации;
- презентация повторяет текст доклада по теме;
- допущены грубые ошибки в раскрытии темы.

4. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы и дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

По компоненте компетенций «Знать»

1. Развитие и регулирование туристской деятельности в России
2. Сущность и содержание туроператорской и турагентской деятельности. Основные различия между туроператорами и турагентами
3. Механизмы защиты прав туристов в России
4. Договорные отношения между участниками туристского рынка
5. Сертификация туристских услуг
6. Документация туристских фирм по видам деятельности
7. Права и обязанности туристских фирм и туристов
8. Компенсация за непредоставленные услуги и возмещение убытков туристам
9. Потребительские свойства туристского продукта
10. Классы обслуживания
11. Пакет услуг
12. Проектирование тура
13. Продвижение туристского продукта

14. Программа обслуживания. Порядок составления программ обслуживания
15. Требования, предъявляемые к обслуживанию туристов
16. Аутгоинг как вид коммерческой деятельности
17. Схемы сотрудничества туроператоров и иностранных meet-компаний
18. Особенности продвижения выездных туров
19. Планирование тура. Договорной план
20. Основные формы продажи туристского продукта
21. Технология взаимодействия туроператоров и турагентов
22. Подбор партнеров по сбыту. Агентское соглашение
23. Стимулирование продажи туристского продукта
24. Система нерекламных методов продвижения туристского продукта
25. Функции и задачи зарубежных представителей туроператоров
26. Сущность и назначение ознакомительных туров
27. Показатели качества работа туроператора
28. Сущность и задачи стратегического управления туристской фирмой
29. Структура комплексного анализа деятельности туристского предприятия
30. Элементы исследования маркетинга в туризме
31. Роль рыночной демографии в туристском предпринимательстве
32. Логистика и ее роль на туристском предприятии
33. Процесс оценки стратегической ситуации в туристской фирме
34. Процесс управления стратегией в туристской фирме
35. Методы расчета цены на туристский продукт
36. Финансовая схема работы туроператора
37. Налогообложение туристской фирмы
38. Общие понятия безопасности и направления ее организации в туризме
39. Природные и техногенные катастрофы и предотвращение рисков для туристов
40. Эпидемиологическая и бактериологическая безопасность туризма
41. Профессиональные стандарты для туризма
42. Квалификационные требования, предъявляемые к менеджеру туризма

По компоненте компетенций «Уметь»

Открытые вопросы

Номер задания	Правильный ответ	Содержание задания	Компетенция
1.	Дорожный набор на сумму завтрака	Что предоставляется туристу в случае раннего выезда из гостиницы?	ПК-1
2.	Технические, технологические	Перечислите требования, согласно осуществляется формирование туристского продукта.	ПК - 2

3.	Способ реализации туристских услуг, организационных и технологических мероприятий, осуществляемых в процессе обслуживания туристов.	Укажите определение «метод обслуживания туристов/экскурсантов» согласно ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.	ПК - 2
4.	д, в, г, б, е, а	Перечислите в правильной последовательности этапы предреализационных процессов в сфере туризма: а) подтверждение заказанного турпакета; б) сертификация туристских услуг; в) проектирование туристских услуг; г) продвижение тура; д) установление договорных отношений с участниками туристского рынка; е) бронирование услуг.	ПК - 2
5.	Туристские	_____ ресурсы - природно-климатические, исторические и социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, способные удовлетворить потребности туристов.	ПК - 1
6.	Экскурсант	Укажите потребителя туристского продукта, временно пребывающего (не менее 24 часов и не более года) в местности, отличной от места своего постоянного проживания сроком менее 24 часов, без ночевки.	ПК - 1
7.	Поддержка и развитие внутреннего, въездного, социального, сельского, детского и самодеятельного туризма.	Укажите приоритетные направления государственного регулирования туристской деятельности.	ПК - 2
8.	– б, г, е, д, в, а	Поставьте в правильную последовательность этапы добровольной сертификации: а) инспекционный контроль за сертифицированными услугами; б) подача заявки на сертификацию; в) выдача сертификата соответствия и разрешения на применение знака соответствия; г) рассмотрение заявки и принятие решения по заявке в течение 15 дней. д) принятие решения о выдаче (отказе в выдаче)	ПК - 2

		сертификата соответствия. е) подтверждение соответствия услуг установленным требованиям.	
9.	Страхование	_____ - система экономических отношений по защите имущественных интересов физических или юридических лиц при наступлении определенных событий за счет денежных фондов, формируемых или уплачиваемых из страховых взносов путем выплаты страхового возмещения.	ПК-1
10	Туроператорская деятельность	_____ _____- деятельность по формированию, продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом.	ПК-2

Закрытые задания

Номер задания	Правильный ответ	Содержание задания	Компетенция
11	б	Условное наименование комплекта информационных материалов, используемых экскурсоводом в ходе проведения экскурсии: а) модель проведения экскурсии; б) портфель экскурсовода; в) программа обслуживания туристов	ПК-2
12	б	Документ, устанавливающий логическую последовательность осмотра объектов на маршруте в соответствии с определенной тематикой: а) туристский маршрут; б) технологическая карта экскурсии; в) модель проведения экскурсии	ПК-2
13	б	Совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов санаторно-курортного лечения и отдыха, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, операторов туристских информационных систем, а также организаций, предоставляющих услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов- проводников называется: а) туристский продукт б) туристская индустрия в) туристские услуги.	ПК-1
14	в	К основным факторам, которые учитывают ту-	ПК-2

		роператоры, при проектировании туристских услуг относятся: а) конъюнктура рынка туристских услуг; б) состояние и структура объектов туристской индустрии; в) оба варианта верны	
15	а	К техническим требованиям в туристской индустрии относятся: а) требования к документам, в том числе картам и схемам маршрутов путешествий, паспортам трасс туристских походов, схемам трасс маршрутов и т.п.; б) требования, предусмотренные национальными стандартами, отраслевыми технологическими нормами; в) квалификационные требования, содержащиеся в должностных инструкциях, стандартах работы персонала и др.	ПК-1
16	в	Основными требованиями к туристским услугам и условиям обслуживания туристов являются: а) безопасность и своевременность исполнения, доступность; б) комфортность, эстетичность; информативность; в) оба варианта верны.	ПК-1
17	б	_____ – деятельность по разработке, утверждению, актуализации, отмене, опубликованию и применению документов по стандартизации и иная деятельность, направленная на достижение упорядоченности в отношении объектов стандартизации. а) сертификация; б) стандартизация; в) проектирование.	ПК-2
18	г	Согласно ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» обнаружение в уже оказанной услуге недостатков дает право туристу требовать: а) безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги; б) уменьшения цены оказанной услуги; в) возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами; г) все ответы верны.	ПК -1
19	б	Наличие санитарных книжек и регулярные диспансеризации сотрудников обеспечивают а) экологическую безопасность услуг гостиницы;	ПК-1

		б) санитарно-эпидемиологическую безопасность услуг гостиницы; в) экономическую безопасность услуг гостиницы.	
20	а	Кто согласно п. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» выбирает место подачи судебного иска: а) истец; б) ответчик; в) распределяет государство.	ПК-1
21	в	Датчики движения, инфракрасные и вибрационные датчики являются частью системы а) управления доступом; б) тревожно-вызывной сигнализации; в) охранной сигнализации.	ПК-1
22	г	Согласно п. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» иски потребителей (туристов) предъявляются истцом по своему предпочтению: а) в суд по месту жительства истца б) в суд по месту нахождения ответчика в) в суд по месту причинения вреда г) все варианты верны.	ПК-1
23	а	В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» в течение какого времени предъявляются претензии к качеству туристского продукта турфирме? а) в течение 20 дней; б) в течение 10 дней; в) в течение 30 дней.	ПК-1
24	б	В соответствии со ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» в течение какого времени претензии к качеству туристского продукта подлежат удовлетворению? а) в течение 20 дней; б) в течение 10 дней; в) в течение 30 дней.	ПК-1
25	а	**С**овокупность методов и приемов взаимодействия с потенциальными клиентами: а) технологии туризма; б) модели проектирования туристских объектов; в) техники обеспечения безопасности туристов.	ПК-2
26	в	Безопасность жизни, здоровья и имущества гостей должна обеспечиваться в гостиницах	ПК-1

		а) 4*-5*; б) 3*-5*; в) всех категорий.	
27	в	На кого возлагаются обязанности по обеспечению безопасных условий труда в организации? а) на работодателя; б) на службу охраны труда; в) на руководителей подразделений и работодателя.	ПК-1
28	а	Условия приобретения туроператором блоков мест/номеров в средствах размещения с полной или частичной предоплатой на определенный период времени (сезон): а) комитмент; б) элотмент; в) проектирование туристских услуг.	ПК_2
29	б	Условия приобретения туроператором блоков мест/номеров в средствах размещения, предусматривающие бронирование определенного количества мест/номеров и оплату за конкретный период проживания определенной группы туристов. а) комитмент; б) элотмент; в) проектирование туристских услуг.	ПК-2
30	б	Способ реализации туристских услуг, организационных и технологических мероприятий, осуществляемых в процессе обслуживания туристов. а) портфель экскурсовода; б) метод обслуживания туристов/экскурсантов; в) модель туристской услуги.	ПК-2
31	а	Документ, устанавливающий технические, проектные и другие характеристики туристских услуг и процессов их оказания: а) технические условия (в туризме); б) технологическая инструкция в туризме; в) программа обслуживания туристов.	ПК-2
32	а	Технологический документ, включающий научное, актуализированное содержание информации, предоставляемой экскурсантам: а) контрольный текст экскурсии; б) портфель экскурсовода; в) модель экскурсии.	ПК-2
33	б	При регистрации иностранного гостя, прибыв-	ПК-1

		шего из стран, с которыми Российской Федерацией заключен договор о безвизовом въезде, администратор должен проверить а) паспорт и визу; б) паспорт и миграционную карту; в) только паспорт.	
34	а	Под реальным ущербом, подлежащим возмещению в рамках страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или банковской гарантии, понимаются расходы туриста а) на оплату услуг по перевозке и (или) размещению по договору о реализации туристского продукта; б) произведенные в стране (месте) временного пребывания по собственному усмотрению и не обусловленные договором о реализации туристского продукта; в) выплаты туристом штрафов, пеней, возмещения упущенной выгоды и (или) морального вреда.	ПК-1
35	а	Указываются ли в паспорте трассы туристского похода сведения о климате в районе трассы похода? а) да, указываются; б) нет, не указываются; в) затрудняюсь ответить.	ПК-2
36	а	Выберите пропущенное слово в следующем предложении: «Туристы, предполагающие совершить путешествие в место временного пребывания, в которой они могут подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний, «.…» проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями» а) обязаны; б) имеют право; в) по своему усмотрению могут.	ПК-1
37	а	Укажите сферу услуг, к которой относятся гостиницы: а) услуги размещения; б) услуги развлечения; в) услуги предприятий питания.	ПК-1
38	б	Материальные предметы потребления, сувенирная и иная продукция, необходимая туристу в процессе потребления туристских услуг в целях туризма – это:	ПК-1

		а) товары долговременного пользования; б) туристские товары; в) товары повседневного спроса.	
39	а	Совокупность гостиниц, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения представляет собой: а) туристскую индустрию; б) туристское обслуживание; в) объекты туризма.	ПК-1
40	а	Туристская услуга, предполагающая активные способы передвижения или перемещения по туристскому маршруту – это: а) поход; б) экскурсия; в) шоппинг.	ПК-1

По компоненте компетенций «Владеть навыками»

1.Подготовьте ответ от имени турфирмы на претензию туриста:

Потеряв полдня на осмотр каких-то строек, которые гид упорно именовал шедеврами Гауди, требую, чтобы турфирма вернула мне стоимость экскурсии, а также компенсировала моральный вред, полученный мною от созерцания этого «недостроя», которого и дома навалом. Требую сделать перерасчет стоимости путевки.

2.Подготовьте претензию от имени туриста в турфирму по поводу нарушения условий договора о реализации туристской услуги

3.Подготовьте ответ от имени турфирмы на претензию туриста:

На дорогах было слишком много ям. Из-за этого мы не смогли прочитать путеводитель, пока ехали в автобусе до курорта, и не узнали интересных подробностей, которые бы сделали наш отдых веселей. Требую сделать перерасчет стоимости путевки.

4.Подготовьте ответ от имени турфирмы на претензию туриста:

Мы поехали в Австралию на Рождество и были шокированы, когда обнаружили, что там тепло! Как туроператор вы должны были предупредить нас об этом.

5.Подготовьте претензию от имени туриста в турфирму по поводу нарушения сроков предоставления туристской услуги

6.Подготовьте претензию от имени туриста в турфирму по поводу некачественного оказания туристской услуги

7.Подготовьте ответ от имени турфирмы на претензию туриста:

Мы поехали сплавляться на каноэ. Никто не предупредил нас, что на борту лодки не будет туалета. Это очень неудобно! Требую сделать перерасчет стоимости путевки.

8.Подготовьте ответ от имени турфирмы на претензию туриста:

На пляже было слишком много песка. Нам постоянно приходилось отряхиваться, когда мы возвращались в номер. Требую компенсировать моральный вред, причиненный данным неудобством.

9.Подготовьте ответ от имени турфирмы на претензию туриста:

У дверей ресторана висела табличка «Дети едят бесплатно», но нам все равно пришлось заплатить за ужин нашей 19-летней дочери! Просим сделать перерасчет стоимости и вернуть деньги за ужин.

10.Подготовьте ответ от имени турфирмы на претензию туриста:

Вода в Мексиканском заливе была слишком соленой. Нас никто не предупредил, что в море есть соль. Это отвратительно! Требую компенсировать причиненный нам моральный вред.

11. Оцените современное состояние аутгоинга в стране.

12. Оцените преимущества аутгоинга для туроператоров на конкретном примере.

13. Оцените современное состояние принимающего туроперейтинга в стране.

14. Составьте проект организации питания туристов на примере конкретного маршрута.

15. Составьте проект организации питания для лиц с ограниченными возможностями.

16. Оцените возможные риски, которые несут туроператоры при работе с турагентами.

17. Оцените преимущества туроператоров в сравнении с турагенствами.

18. Оцените преимущества монопрофильных туроператоров.

19. Используя комплексный подход, оцените по разным критериям деятельность известного туроператора в России.

20. На примере известного туроператора проведите проверку лицензии и стабильности деятельности.

5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения дисциплины, в ходе промежуточной аттестации

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, разработаны на основе подхода В.П. Беспалько. Задания фонда оценочных средств представлены в трех взаимосвязанных блоках.

Первый блок – задания на уровне «знать», в которых очевиден способ решения, усвоенный студентом при изучении дисциплины. Задания этого блока выявляют в основном знаниевый компонент по дисциплине и оцениваются по бинарной шкале «правильно-неправильно».

Второй блок – задания на уровне «знать» и «уметь», в которых нет явного указания на способ выполнения, и студент для их решения самостоятельно выбирает один из изученных способов. Задания данного блока позволяют оценить не только знания по дисциплине, но и умения пользоваться ими при решении стандартных, типовых задач. Результаты выполнения этого блока оцениваются с учетом частично правильно выполненных заданий.

Третий блок – задания на уровне «знать», «уметь», «владеть». Он представлен кейс-заданиями, содержание которых предполагает использование комплекса умений и навыков, для того чтобы студент мог самостоятельно сконструировать способ решения, комбинируя известные ему способы и привлекая знания из разных дисциплин. Кейс-задание представляет собой учебное задание, состоящее, как правило, из описания реальной практической ситуации или ситуации, приближенной к практике. Выполнение студентом кейс-заданий требует решения поставленной проблемы (ситуации) в целом и проявления умения анализировать конкретную информацию, прослеживать причинно-следственные связи, выделять ключевые проблемы и методы их решения. В отличие от первых двух блоков задания третьего блока носят интегральный (summative) характер и позволяют формировать нетрадиционный способ мышления, характерный и необходимый для современного человека. Решение студентами подобного рода нестандартных практико-ориентированных заданий свидетельствует о степени влияния процесса изучения дисциплины на формирование у студентов общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС.

Оценивание знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций, осуществляется с помощью следующей модели оценки выполнения типовых заданий и практико-ориентированных задач, которая позволяет установить соответствие между результатом выполнения заданий ФОС обучающимся (студентом) и уровнем обученности по шкале оценивания (таблица 3).

Таблица 3 – Модель оценки выполнения заданий ФОС

Цифровое выражение	Словесное выражение	Описание
5	Отлично (зачтено)	всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, усвоивший основную литературу и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной программой
4	Хорошо (зачтено)	полное знание учебного материала, успешно выполняет предусмотренные в программе практические задания, усвоил основную литературу, рекомендованную в программе, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной работы и про-

		фессиональной деятельности
3	Удовлетво-рительно (зачтено)	знания основного учебно-программного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, выполняет практические задания, предусмотренные програм-мой, знаком с основной литературой, рекомендо-ванной программой, но допускает погрешности в ответе и при выполнении заданий, обладая при этом необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
2	Неудовле-творительно (не зачтено)	пробелы в знаниях основного учебно-программного материала, допущение студентом принципиальных ошибок в выполнении преду-смотренных программой заданий. Как правило, оценка "неудовлетворительно" ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или при-ступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Данная модель, являясь студентоцентрированной, позволяет сфокусировать внимание на результатах каждого отдельного студента. Предложенные показатели оценки результатов обучения позволяют сделать выводы об уровне обученности каждого отдельного студента и дать ему рекомендации для дальнейшего успешного продвижения в обучении.

Предложенный фонд оценочных средств может быть использован для оценки результатов обучения отдельного студента, а также для выборки студентов направления подготовки.