

**Компонент ОПОП 43.03.02 Туризм, направленность (профиль)**  
**Организация услуг в индустрии туризма**  
наименование ОПОП

**К.М.02.04**  
шифр дисциплины

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**Дисциплины  
(модуля)**

**Технологии организации видов туризма**

Разработчик(и)

Желнина З. Ю.

Должность – зав.кафедрой

Ученая степень – к.филос.н.

Звание – доцент

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры сервиса и туризма  
Протокол № 6 от 16.03.2026

Заведующий кафедрой



З. Ю. Желнина

## 1. Критерии и средства оценивания компетенций и индикаторов их достижения, формируемых дисциплиной (модулем)

| Код и наименование компетенции                                                                                                                                                                                                                                                                    | Код и наименование индикатора(ов) достижения компетенции                                                                                                                                                                     | Результаты обучения по дисциплине (модулю)                                                                |                                                                                        |                                                                                                                                                                        | Оценочные средства текущего контроля                              | Оценочные средства промежуточной аттестации |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                              | Знать                                                                                                     | Уметь                                                                                  | Владеть                                                                                                                                                                |                                                                   |                                             |
| УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности и для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов | ИД-1УК-8<br>Выявляет и анализирует природные и техногенные факторы вредного влияния на среду обитания, на социальную сферу в повседневной жизни и профессиональной деятельности, доводит информацию до компетентных структур | – технологии разработки туристского продукта систему стандартизации и сертификации в туристской индустрии | – оформлять документацию туристского продукта; оценивать качество туристского продукта | – навыками мониторинга туристского рынка; базовыми знаниями для использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии | Доклады (рефераты), оценка заданий СРС, терминологический диктант | экзамен                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ИД-2УК-8<br>Создает и поддерживает безопасные условия жизни и профессиональной деятельности, соблюдает требования безопасности в ЧС, в том числе, при угрозе и возникновении военного конфликта                              |                                                                                                           |                                                                                        |                                                                                                                                                                        |                                                                   |                                             |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ИД-3УК-8<br>При возникновении чрезвычайных ситуаций экологического, техногенного и социального характера в мирное и военное время действует в соответствии с имеющимися знаниями, опытом, инструкциями и рекомендациями;     |                                                                                                           |                                                                                        |                                                                                                                                                                        |                                                                   |                                             |

|                                                                                         |                                                                                                                                                |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|                                                                                         | способен оказать первую помощь пострадавшим на производстве и в ЧС                                                                             |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| ПК-3<br>Способен разрабатывать перспективные решения для развития туристских территорий | ИД-1ПК-3<br>Устанавливает закономерности развития туристских территорий                                                                        | специфику туристско-рекреационных потребностей, влияющих на рост разнообразия туристской практики; технологии разработки туристского продукта | <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать спрос и предложения для различных видов туризма;</li> <li>– оценивать качество туристского продукта.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками мониторинга туристского рынка;</li> <li>– навыками исследования жизненного цикла туристских продуктов;</li> </ul> <p>базовыми знаниями для использования нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии</p> |  |  |
|                                                                                         | ИД-2ПК-3 Умеет систематизировать, обобщать информацию для концепций и практических решений развития территории                                 |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
|                                                                                         | ИД-3ПК-3<br>Демонстрирует знания о методах и каналах позиционирования туристского предприятия, его продуктах на региональных туристских рынках |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |  |
| ПК-4<br>Способен применять технологии                                                   | ИД-1ПК-4<br>Демонстрирует знания о специфике                                                                                                   | – специфику туристско-рекреационны                                                                                                            | оценивать спрос и предложения для различных видов туризма                                                                                                          | – навыками мониторинга                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  |  |

|                                                                                                   |                                                                                                                                                  |                                                                                                                                          |  |                                                                                                  |                                                                                |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--|
| креативных<br>индустрий для<br>реализации<br>задач<br>туристско-<br>экскурсионной<br>деятельности | креативных<br>индустрий                                                                                                                          | х<br>потребностей,<br>влияющих на<br>рост<br>разнообразия<br>туристской<br>практики;<br>технологии<br>разработки<br>туристского продукта |  | туристского<br>рынка;<br>навыками<br>исследования<br>жизненного цикла<br>туристских<br>продуктов |                                                                                |  |
|                                                                                                   | ИД-2ПК-4<br>Проявляет<br>практические<br>умения<br>проектирования<br>продуктов с<br>учетом специфики<br>экономики<br>впечатлений и<br>творчества |                                                                                                                                          |  |                                                                                                  | Доклады<br>(рефераты), оценка<br>заданий СРС,<br>терминологически<br>й диктант |  |
|                                                                                                   | ИД-3ПК-4 Создает<br>решения для<br>развития<br>турпродукта и<br>туристско-<br>рекреационных<br>территорий за счет<br>креативных<br>индустрий     |                                                                                                                                          |  |                                                                                                  |                                                                                |  |

## 2. Оценка уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)

| Показатели оценивания компетенций (индикаторов их достижения) | Шкала и критерии оценки уровня сформированности компетенций (индикаторов их достижения)                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                               | Ниже порогового<br>(«неудовлетворительно»)                                                                                                                                                                                      | Пороговый<br>(«удовлетворительно»)                                                                                                                                                                                                                             | Продвинутый<br>(«хорошо»)                                                                                                                                                                                                                       | Высокий<br>(«отлично»)                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Полнота знаний</b>                                         | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.                                                                                                                                                          | Минимально допустимый уровень знаний. Допущены не грубые ошибки.                                                                                                                                                                                               | Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки. Допущены некоторые погрешности.                                                                                                                                                  | Уровень знаний в объёме, соответствующем программе подготовки.                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Наличие умений</b>                                         | При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.                                                                                                                            | Продemonстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)                                                                                     | Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочетами.                                                                            | Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Задания выполнены в полном объеме без недочетов.                                                                                                                     |
| <b>Наличие навыков (владение опытом)</b>                      | При выполнении стандартных заданий не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.                                                                                                                             | Имеется минимальный набор навыков для выполнения стандартных заданий с некоторыми недочетами.                                                                                                                                                                  | Продemonстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.                                                                                                                                                   | Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач.                                                                                                   |
| <b>Характеристика сформированности компетенции</b>            | Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач.<br><br>ИЛИ<br>Зачетное количество баллов не набрано согласно установленному диапазону | Сформированность компетенций соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач.<br><br>ИЛИ<br>Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону | Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач.<br><br>ИЛИ<br>Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону | Сформированность компетенций полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в полной мере достаточно для решения сложных, в том числе нестандартных, профессиональных задач.<br><br>ИЛИ<br>Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону |

### **3. Критерии и шкала оценивания заданий текущего контроля**

#### **3.1 Критерии и шкала оценивания практических работ**

Перечень практических работ, описание порядка выполнения и защиты работы, требования к результатам работы, структуре и содержанию отчета и т.п. представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

#### **ЗАДАНИЕ 1. Кейс: «Модель турпродукта»**

**Цель** – выявить способность анализировать туристские ресурсы, сформировать предложение туристского продукта в соответствии с требованиями потенциального потребителя и (или) туриста

**Дано:** Горнолыжные курорты Большого Сочи проводят презентацию новых и реновированных отелей кластера. Фирма-оператор получает возможность выбрать несколько отелей из предложенных (размещение 50% от базовой стоимости; семинары, завтрак, ланч и внутренний трансфер за счет принимающей стороны)

**Задание:** составить модель программы 7-дневного рекламного тура, с учетом целей поездки.

#### **ЗАДАНИЕ 2. Кейс: «Анализ программы обслуживания»**

**Цель** – выявить способность использовать нормативные документы по качеству турпродукта

**Задание:** провести анализ программы обслуживания разработанного турпродукта.

**Дано:** к летним каникулам студентам планируется предложить новый образовательный тур на Мальту для кратковременной интенсивной подготовки и сдачи экзамена по английскому языку на международный сертификат и разнообразной культурной программой.

Программа тура - 14 дней (обучение и организованный досуг).

**Задание** составить программу оценки турпродукта.

#### **ЗАДАНИЕ 3. Примерные темы докладов (дополнительные задания):**

1. Цели и задачи развития технологических компетенций специалиста индустрии туризма.
2. Разработка программы обучения сотрудников фирмы новым технологиям работы.
3. Источники данных для развития работы фирмы: проблемы поиска, формализации и интерпретации.
4. Цели и задачи стандартизации при формировании туристских продуктов.
5. Тенденции изменения требований к технологиям работы туристских фирм.
6. Роль стандартизации в развитии международного сотрудничества в сфере туризма.
7. Система добровольной сертификации и разработка декларации соответствия в развитии деятельности туристской фирмы.
8. Технологии разработки и проведения специализированного тура (на примере).
9. Технологии детского туризма.
10. Технологии массовых туров выездного туризма (на примере...).

| Оценка/баллы               | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Отлично</i>             | Задание выполнено полностью и правильно. Отчет по практической работе подготовлен качественно в соответствии с требованиями. Полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.                                         |
| <i>Хорошо</i>              | Задание выполнено полностью, но нет достаточного обоснования или при верном решении допущена незначительная ошибка, не влияющая на правильную последовательность рассуждений. Все требования, предъявляемые к работе, выполнены. |
| <i>Удовлетворительно</i>   | Задания выполнены частично с ошибками. Демонстрирует средний уровень выполнения задания на практическую работу. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.                                                      |
| <i>Неудовлетворительно</i> | Задание выполнено со значительным количеством ошибок на низком уровне. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.<br>ИЛИ<br>Задание не выполнено.                                                                 |

### **3.2 Критерии и шкала оценивания тестирования**

Перечень тестовых вопросов и заданий, описание процедуры тестирования представлены в методических материалах по освоению дисциплины (модуля) и в электронном курсе в ЭИОС МАУ.

В ФОС включен типовой вариант тестового задания:

тест

#### **Вопросы к экзамену**

1. История формирования международных стандартов в туризме
2. История Международной организации по стандартизации.
3. Международные стандарты о классификации показателей качества услуг.
4. Принципы универсального управления качеством.
5. Международные стандарты группы ИСО 9000.
6. Модель управления качеством услуг.
7. Роль государственных стандартов в системе нормативно-правовых документов Российской Федерации.
8. Модель оценки качества туристского продукта.
9. Идентификация качества услуг, составляющих турпродукт.
10. Методы контроля качества: визуальный, инструментальный, социологический, аналитический.
11. Управление качеством туристских услуг на этапах жизненного цикла туристского продукта.
12. Гарантии туристского продукта.
13. Специфика детского туризма как объекта проектирования, обеспечения качества и безопасности.
14. Типология турпродуктов в детском туризме (рекреационные, спортивные, экскурсионные).
15. Обзор туристских центров и турпродуктов в детском туризме.
16. Нормативно-правовое регулирование детского туризма.
17. Государственные стандарты в сфере детского туризма.
18. Проектирование маршрута для детской группы.
19. Сервисные программы детского туризма.

20. Технологии обеспечения безопасности детских групп (проектирование, обеспечение, сопровождение, информирование).
21. Формальности в организации поездки ребенка, детской группы.
22. Требования к персоналу в детском туризме.
23. Туристские формальности въездного туризма.
24. Технологии сопровождения групп иностранных туристов
25. Спрос и предложение на рынке выездного туризма
26. Технологии поддержки туристов за рубежом.
27. Конкуренция организованных и самостоятельных путешествий.
28. Турпродукт как объект исследования и проектирования.
29. Внешние и внутренние факторы, стимулирующие создание нового туристского продукта.
30. Принципы и правила разработки турпродукта.
31. Алгоритм разработки туристского продукта (общий подход).
32. Идеальный турпродукт и оптимальный турпродукт.
33. Концепция турпродукта: описание потребительских ценностей и преимуществ турпродукта.
34. Типология услуг в турпродукте.
35. Маршрут как объект проектирования, характеристики маршрута.
36. Интегральная ценность туристского продукта
37. Анализ конкурентоспособности турпродукта.
38. Цели и технологии апробации турпродукта.
39. Правовые основы документирования турпродукта.
40. Состав документов при проектировании турпродукта.

#### **4. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю) при проведении промежуточной аттестации**

##### Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля) с экзаменом

Если обучающийся набрал зачетное количество баллов согласно установленному диапазону по дисциплине (модулю), то он считается аттестованным.

##### Экзамен

| Оценка/баллы                      | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><i>Отлично</i></b>             | Ответ отражает знания ключевых понятий дисциплины, принципов развития представляемой области знания, способность к проектированию интеллектуальных и рыночных продуктов. Ответы на дополнительные вопросы отражают широкий кругозор и мотивированность к профессиональному развитию                                                      |
| <b><i>Хорошо</i></b>              | Ответ отражает знание ключевых понятий дисциплины, принципов развития представляемой области знания. Неточности в ответе компенсируются ответами на дополнительные вопросы. Обучающийся свободно ориентируется в системе профессиональных задач, решения практических вопросов проектирования.                                           |
| <b><i>Удовлетворительно</i></b>   | В ответе использованы базовые понятия по профилю дисциплины. Обучающийся способен использовать базовые технологии проектирования, решения практических задач профессиональной деятельности. Не проявил кругозора знаний по обсуждаемой отрасли, делает ошибки в применении знаний и умений по отдельным поставленным вопросам и задачам. |
| <b><i>Неудовлетворительно</i></b> | Ответ отражает незнание базовых понятий и терминов. Не выполнены задания (кейсы). Обучающийся не проявил знания о трендах развития и технологиях профессиональной сферы.                                                                                                                                                                 |

## **5. Задания диагностической работы для оценки результатов обучения по дисциплине (модулю) в рамках внутренней и внешней независимой оценки качества образования**

ФОС содержит задания для оценивания знаний, умений и навыков, демонстрирующих уровень сформированности компетенций и индикаторов их достижения в процессе освоения дисциплины (модуля).

Комплект заданий разработан таким образом, чтобы осуществить процедуру оценки каждой компетенции, формируемых дисциплиной (модулем), у обучающегося в письменной форме.

Содержание комплекта заданий включает: *тестовые задания*.

### **Комплект заданий диагностической работы**

1. Совокупность установленных производителем и/или санкционированных государством норм и правил, соблюдение которых обеспечивает безопасность жизни и здоровья, сохранение имущественных интересов и моральных ценностей человека
  - а. + права потребителей
  - б. модель организации производства услуги
  - в. гарантии предоставления услуги
  - г. принципы системы качества
2. Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя
  - а. + качество
  - б. аттрактивность
  - в. оценка
  - г. эффективность
3. Понятие «воспринятое качество» определяется:
  - а. + как соотношение ожиданий потребителя и восприятия полученной услуги;
  - б. как исполнение договорных обязательств;
  - в. как понимание персоналом своей ответственности за качество услуги;
  - г. как улучшение качества одной услуги за счет предоставление «пакета» услуг.
4. Гарантии предприятия сферы туризма выступают как:
  - а. + маркетинговый инструмент
  - б. защита от претензий потребителя
  - в. + инструмент поддержания приверженности клиентов фирме
  - г. обязательства перед страховой фирмой
5. Петля качества - это:
  - а. + Модель организации производства услуги;
  - б. Опросный лист потребителя услуги;
  - в. Название программного обеспечения тестирования услуги;
  - г. Заключительный документ (акт) проверки предприятия сервиса.
6. главная детерминанта в формировании турпродукта дестинации
  - природно-климатические условия
  - целевая туристская инфраструктура
  - + мотивация потребителей
  - туристская политика региона

7. Жизненный цикл турпродукта

- а. совпадает с жизненным циклом дестинации
- б. + не совпадает с жизненным циклом дестинации

8. Показатели качества услуги

- а. + функционального назначения
- б. + социального назначения
- в. + эргономические показатели
- г. экономические показатели
- д. статистические показатели
- е. показатели сегментации

9. Показатели качества услуги

- а. + показатели безопасности
- б. + патентно – правовые показатели
- в. + показатели стандартизованности
- г. показатели спроса
- д. ценовые показатели
- е. показатели конкурентности

10. Ресурсы улучшения туристского продукта

- а. + Устойчивая обратная связь с потребителем
- б. + Конкуренция
- в. + Повышение квалификации сотрудников
- г. Устойчивый спрос на турпродукт
- д. Получение авторского свидетельства на турпродукт
- е. Реализация эффективной рекламной кампании