

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

**Б1.В.07**  
шифр дисциплины

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**Дисциплины**  
**(модуля)**

**Туроперейтинг**

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-1<br>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | ИД-1УК-1<br>Выполняет поиск необходимой информации, ее критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи | Методы исследования рынка и запросов потребителей                       | Формировать базу данных для реализации задач предприятия                   | Методами оценки рисков в деловых отношениях                  |                                      |                                             |
|                                                                                                                                        | ИД-2УК-1<br>Использует системный подход для решения поставленных задач, предлагает способы их решения                                   | специфику предпринимательства в туроператорской деятельности            | разрабатывать туристские продукты в соответствии за требованиями заказчика | знаниями о методах контроля исполнения обязательств партнера |                                      |                                             |
| ПК-1<br>Способен проектировать и реализовывать экскурсионные продукты разного типа                                                     | ИД-1ПК-1<br>Выявляет интересы, запросы потенциальных потребителей в выборе туристско-экскурсионных продуктов                            | принципы формирования портрета потребителя для разных целевых аудиторий | разрабатывать туристские продукты в соответствии за требованиями заказчика | знаниями о договорной работе туроператора                    |                                      |                                             |

|  |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                          |                                                                                    |                                                                                   |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | <p>ИД-2<sub>ПК</sub>-<br/>1Осуществляет<br/>поиск и отбор<br/>ресурсов для<br/>проектирования<br/>туристско-<br/>экскурсионного<br/>продукта</p>                                  | <p>принципы<br/>управления<br/>жизненным циклом<br/>туристского<br/>продукта</p>                                         | <p>оценивать качество и<br/>рыночные свойства<br/>туристского продукта</p>         | <p>методами повышения<br/>ценности туристского<br/>продукта для клиента</p>       |  |  |
|  | <p>ИД-3<sub>ПК</sub>-<br/>1Использует<br/>стандарты<br/>проектирования<br/>и эффективные<br/>организационные<br/>практики в<br/>туристско-<br/>экскурсионной<br/>деятельности</p> | <p>актуальные<br/>нормативные<br/>документы для<br/>формирования<br/>турпродукта и<br/>деятельности<br/>туроператора</p> | <p>организовывать<br/>работу по реализации<br/>и сопровождения<br/>турпродукта</p> | <p>знаниями об оценке<br/>эффективности<br/>ассортиментной<br/>политики фирмы</p> |  |  |

## 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) «Запрос на предоставление транспорта для трансфера туристов»**

Кейс. Для реализации программы тура необходимо заказать транспорт на 15 человек для поездки из Мурманска в Умбу (1 ночевка), утром туристы следуют к мысу Корабль на автомобиле повышенной проходимости и в этот же день возвращаются в Мурманск. Необходимо рассчитать затраты на организацию переездов, установить требования к транспортным средствам для заключения договора с транспортной организацией.

#### **ЗАДАНИЕ 2. (кейс) «Рекламный тур туроператора»**

Ситуация: туроператор разработал маршрут с несколькими вариантами туров. Для повышения уровня продаж необходимо организовать рекламный тур для менеджеров турагентств. Задача: предложить программу рекламного тура.

#### **ЗАДАНИЕ 3. Доклады и презентации.**

1. Работа туроператоров в сегменте массового туризма.
2. Туроператоры круизного туризма.
3. Туроперейтинг в медицинском туризме.
4. Требования к туроператорам въездного туризма.
5. Международные туристские выставки.
6. Предложения туроператоров по .... (регион России на выбор студента).
7. Региональная поддержка туроператорского бизнеса.
8. Работа туроператоров с гостиничным бизнесом.
9. Работа туроператоров с авиаперевозчиками.
10. Особенности работы туроператоров в событийном туризме.

| Оценка/баллы               | Критерии оценивания                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Отлично</b>             | Задание выполнено полностью и правильно. Отчет по практической работе подготовлен качественно в соответствии с требованиями. Полнота ответов на вопросы преподавателя при защите работы.                                         |
| <b>Хорошо</b>              | 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. |
| <b>Удовлетворительно</b>   | Задания выполнены частично с ошибками. Демонстрирует средний уровень выполнения задания на практическую работу. Большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены.                                                      |
| <b>Неудовлетворительно</b> | Задание выполнено со значительным количеством ошибок на низком уровне. Многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.<br>ИЛИ                                                                                          |

### 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

#### ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ РАБОТ

1. Банкротства туроператоров: факторы и практика снижения рисков банкротства.
2. Бизнес-план туроператора: проблемы формирования и реализации.
3. Взаимодействие туроператоров и региональной власти по развитию туризма в регионе.
4. Влияние деятельности туроператоров на развитие туристского кластера.
5. Выставочные продукты туроператоров.
6. Деятельность туроператора по внутреннему туризму при формировании тематических туристских продуктов.
7. Деятельность туроператора по приему иностранных туристов.
8. Клиент-ориентированный менеджмент в системе деятельности туроператора.
9. Конкуренция в сфере туроператорской деятельности.
10. Корпоративное обучение в системе деятельности фирм-туроператоров.
11. Логистика организации туристских маршрутов (индивидуальный и массовый туристских продукт).
12. Маркетинговые стратегии туристских операторов.
13. Нерекламные методы продвижения туристских продуктов.
14. Организация взаимодействия фирм туроператоров и турагентов.
15. Организация туров и продвижение услуг горнолыжных центров в системе туроперейтинга.
16. Организация фирменного туристско-информационного центра презентативного туроператора.
17. Особенности проектирования городских туров.
18. Оценка эффективности сайта туристского оператора.
19. Политика импортозамещения в работе туроператоров.
20. Правовые основы работы фирм-туроператоров в Российской Федерации.
21. Принципы формирования стратегии развития туроператорской компании.
22. Проблемы и ресурсы развития специализированных туроператоров (на примере ...)
23. Проблемы подготовки кадров для туроператорской деятельности.
24. Проектирование организационно-штатной структуры туроператорской фирмы.
25. Проектирование турпродуктов для лиц с дополнительными потребностями.
26. Работа ассоциаций туристских операторов.
27. Работа с жалобами и претензиями в системе деятельности туроператора.
28. Работа туроператора в сфере детского туризма.
29. Разработка ассортиментной политики туроператора.
30. Разработка и продвижение нестандартных туристских продуктов (на примере...)
31. Разработка показателей эффективности работы туроператора.
32. Разработка рекламного тура крупного туроператора.

33. Разработка рекламной кампании туроператора.
34. Разработка специализированного туристского продукта (на примере...).
35. Разработка стандартных массовых туристских продуктов в условиях конкуренции туристского рынка.
36. Разработка турпродукта на основе нескольких типов трансферов.
37. Разработка турпродуктов для низкого сезона.
38. Специфика организации работы туроператора по выездному туризму.
39. Специфика работы туроператора по въездному туризму.
40. Специфика разработки и продвижения образовательных туров.
41. Специфика туроператорской деятельности в сегменте сельского туризма
42. Сравнительный анализ работы самостоятельных и сетевых туроператоров.
43. Технологии проектирования турпродукта для внутреннего туризма.
44. Туроператорская деятельность отеля курортного центра.
45. Управление качеством в системе деятельности туроператора.
46. Управление ключевыми бизнес-процессами фирмы туроператора.
47. Управление лояльностью клиентов туристского оператора.
48. Фирменный стиль туроператора как ресурс повышения конкурентоспособности
49. Формирование и продвижение малодневных туров.
50. Эффективный сайт туристского оператора.

## **ВОПРОСЫ К ЭКЗАМЕНУ**

1. Фирма-туроператор как субъект предпринимательства в туристской индустрии.
2. Функции туроператоров.
3. Система деятельности и основные бизнес-процессы фирмы-туроператора.
4. Ключевые источники дохода туроператора.
5. Взаимодействие туроператора с поставщиками услуг.
6. Турпродукт как предмет продажи и конкуренции в индустрии туризма.
7. Проблемы туроперейтинга в современной туриндустрии.
8. Типология туроператоров.
9. Специфика работы презентативного и репрезентативного туроператора.
10. Роль ассоциаций туристских предприятий в развитии индустрии туризма.
11. Институт финансовых гарантий
12. Государственное регулирование туроператорской деятельности.
13. Требования к организациям, обеспечивающим страховые или банковские гарантии туроператора.
14. Общие подходы и принципы организации договорной работы туроператора.
15. Типы договоров в работе туроператора.
16. Взаимодействие туроператора и турагентов
17. Мотивационные программы для турагентов от туроператора.
18. Рекламные туры туроператоров.
19. Понятие банкротства и его причины в туристской индустрии.
20. Правовые и экономические последствия банкротства.
21. Деятельность туроператоров по внутреннему туризму на территории РФ
22. Политика федерального центра и регионов по поддержке внутреннего и въездного туризма Российской Федерации.
23. Специфика работы туроператора въездного туризма
24. Проблемы и перспективы туроперейтинга въездного туризма.
25. Специфика работы туроператора выездного туризма
26. Этапы открытия фирмы-туроператора.
27. Проектирование структуры фирмы-туроператора.
28. Обобщенные трудовые функции сотрудников турфирмы.

29. Планирование и координация работы сотрудников турфирмы-оператора.
30. Принципы клиент-ориентированной работы туроператора.
31. Ассортиментная политика туроператора
32. Жизненный цикл турпродукта и его связь с развитием турфирмы.
33. Стратегии туроператоров в конкурентной среде.
34. Политика и мероприятия укрепления деловой репутации туроператора.
35. Фирменный стиль туроператора: цели, технологии создания и развития.
36. Управление лояльностью персонала для укрепления конкурентоспособности фирмы.
37. Выставочная работа туроператора.
38. Выставочный продукт туроператора.
39. Деловые мероприятия в период выставки.
40. Деятельность туроператора в электронной среде

#### 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

|             |                                                                                                                                                             |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Компетенция | УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач                         |
| Вариант 1   | <i>Организация, занимающаяся комплектацией туров и формированием комплекса услуг для туристов, продвижением и реализацией туров</i><br><i>туроператор</i>   |
|             | <i>При заключении договора туроператора с партнерами устанавливаются принципы самостоятельности участников договорных отношений</i>                         |
|             |                                                                                                                                                             |
| Вариант 2   | <i>Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, чья деятельность направлена на продвижение и реализацию туристского продукта</i><br><i>турагент</i> |
|             | <i>Реализация турпродукта без договора</i><br><i>Не допускается</i>                                                                                         |
|             |                                                                                                                                                             |
| Компетенция | ПК-1 Способен проектировать и реализовывать туристские и экскурсионные продукты разного типа                                                                |
| Вариант 1   | <i>Ассортиментная политика туроператора строится на основе Бизнес-модели предприятия</i>                                                                    |
|             | <i>Документ, обеспечивающий формализацию турпродукта</i><br><i>технологическая карта</i>                                                                    |
|             |                                                                                                                                                             |
| Вариант 2   | <i>Формирование спроса на туристские продукты определено технологией воздействия</i><br><i>Мотивацию туриста</i>                                            |
|             | <i>Информация о турпродукте для туриста закреплена и представлена</i><br><i>В информационном листке к туру</i>                                              |
|             |                                                                                                                                                             |