

Компонент ОПОП 38.04.02 Менеджмент, направленность (профиль)
Стратегия управления территориями и развитие туризма в регионе
наименование ОПОП

Б1.О.08
шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Дисциплины (модуля)	Государственное регулирование и политика развития туризма Российской Федерации
--------------------------------	---

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 27.01.2025

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-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	ИД-1 _{ук-2} : понимает основы проектного управления, учитывает требования к проектам и их результатам; ИД-2 _{ук-2} : разрабатывает и управляет проектом в избранной профессиональной сфере на всех этапах его жизненного цикла с учетом рисков проекта; ИД-3 _{ук-2} : обосновывает практическую значимость проектных решений.	Содержание понятия и структуры исследовательской программы Принципы проектного управления Специфику социально-экономических проектов, реализуемых в государственном управлении	Формулировать гипотезы в программе исследования Соотносить цели, задачи проекта и его ресурсные возможности Создавать график проекта с учетом его задач и объемов ресурсов	Методами компьютерной обработки данных исследования Методами контроля реализации проекта	Ситуативные задачи, сообщения на практических занятиях	Тесты Вопросы к экзамену
ОПК-3 Способен самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность, социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной	ИД-1 _{опк-3} : - знает методы системного и критического анализа ИД-2 _{опк-3} : - умеет обобщать и критически оценивать научные исследования в экономике ИД-3 _{опк-3} : - владеет навыками обобщения и критической оценки научных исследований в	Методы и приемы интеграции баз данных с исследованиями и проектными решениями	Применять разные типы данных для исследований развития территорий	Методами оценки данных по различным критериям и с учетом задач исследования		

(в том числе кросс-культурной) и динамичной среды	экономике					
ОПК-5 Способен обобщать и критически оценивать научные исследования в менеджменте и смежных областях, выполнять научно-исследовательские проекты	ИД-1опк-5: - знает основные информационные технологии и программные средства, которые применяются при решении задач профессиональной деятельности ИД-2опк-5: -умеет применять основные информационные технологии и программные средства, которые используются при решении задач профессиональной деятельности ИД-3опк-5: - владеет навыками применения основных информационных технологий и программных средств, которые используются при решении задач профессиональной деятельности	Современные практики использования цифровых технологий	Обосновывать выбор применения информационной технологии для достижения продуктивных результатов исследования	Навыком работы с открытыми цифровыми ресурсами, концентрирующими информацию по предмету поиска		

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 («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («отлично»)
Полнота знаний	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.
Наличие умений	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.
Наличие навыков (владение опытом)	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.
Характеристика сформированности компетенции	Компетенции фактически не сформированы. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. ИЛИ 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. ИЛИ Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону	Сформированность компетенций в целом соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков достаточно для решения стандартных профессиональных задач. ИЛИ 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. ИЛИ 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.

Кейс 1.

Московская турфирма «Travel-Arctic 360°» разрабатывает стратегический план по развитию своей деятельности на ближайшие 5 лет. На текущий момент она специализируется на турах-забросках в удаленные арктические территории как на основе своих ресурсов (палаточный поход, инструкторы и т.п.), так и сотрудничает с региональными фирмами, обеспечивающими заброску. В планы руководства входит создать собственную турбазу в одном из регионов российской Арктики, для этого идёт оценка возможностей поддержки проекта со стороны государства, инвесторов и других заинтересованных стейкхолдеров.

На основании положений нормативных документов, знаний о специфике туристской отрасли представить теоретические подходы для решения кейса:

- перечислите нормативно-правовые документы и основные меры поддержки внутреннего туризма Российской Федерации (актуальные для данного кейса);
- обоснованно укажите 5 и более позиций, указывающих на перспективность и риски решения по расширению работы фирмы в удаленных регионах;
- укажите факторы повышения интереса к арктическому туризму разных целевых аудиторий.

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

Глоссарий

ТЕРМИНОЛОГИЧЕСКИЙ ДИКТАНТ

Заказчик - предприятие или гражданин-предприниматель, обеспечивающий финансирование проекта туристской услуги.

Исполнитель туристской услуги - предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, оказывающие туристскую услугу.

Описание туристской услуги - информация об основных характеристиках туристской услуги и условиях обслуживания.

Пакетный тур – тур, в который включены все виды туристского сервиса: передвижение, проживание, питание и пр.

Потребитель услуги - получатель услуги (турист, экскурсant, предприятие).

Программа обслуживания туристов - перечень услуг, достопримечательных объектов и досуговых событий, предоставляемых туристам в определенной последовательности, времени, месте и условиях обслуживания.

Путешествие – поездка, предпринимаемая с мотивированной целью, не всегда коммерчески обоснованной, и нередко организованная самостоятельно, вне туристского бизнеса.

Разработчик - предприятие или гражданин-предприниматель, осуществляющий разработку проекта туристской услуги.

Рекреационная емкость (территории) – это количество людей в единицу времени, приходящееся на единицу площади территории, в пределах которой возможно удовлетворение рекреационных потребностей человека (Коростелев Е. М.).

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 предоставления «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. главные детерминанты 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

Вопросы к экзамену

1. Тенденции экспорта и импорта туристских услуг, изменения практики досуга в истории и современности.
2. Задачи государства в поддержке туризма
3. Национальный туристский продукт как объект исследования, разработки и реализации.
4. Инфраструктура туристской отрасли России и ее потенциал в развитии национального туристского продукта.
5. Оценка качества и конкурентоспособности российских туристских продуктов.
6. Туристские формальности въездного туризма.
7. Технологии сопровождения групп иностранных туристов
8. Спрос и предложение на рынке выездного туризма
9. Технологии поддержки туристов за рубежом.
10. Турпродукт как объект исследования и проектирования.
11. Внешние и внутренние факторы, стимулирующие создание нового туристского продукта.
12. Принципы и правила разработки турпродукта.
13. Алгоритм разработки туристского продукта (общий подход).
14. Идеальный турпродукт и оптимальный турпродукт.
15. Концепция турпродукта: описание потребительских ценностей и преимуществ турпродукта.
16. Типология услуг в турпродукте.
17. Маршрут как объект проектирования, характеристики маршрута.
18. Интегральная ценность туристского продукта
19. Анализ конкурентоспособности турпродукта.
20. Цели и технологии апробации турпродукта.
21. Правовые основы документирования турпродукта.
22. Состав документов при проектировании турпродукта.
23. История формирования международных стандартов в туризме
24. История Международной организации по стандартизации.
25. Международные стандарты о классификации показателей качества услуг.
26. Модель управления качеством услуг.
27. Роль государственных стандартов в системе нормативно-правовых документов Российской Федерации.
28. Модель оценки качества туристского продукта.
29. Идентификация качества услуг, составляющих турпродукт.
30. Методы контроля качества: визуальный, инструментальный, социологический, аналитический.
31. «Петля качества» стандартов ИСО 9000 применительно к турпродукту.
32. Управление качеством туристских услуг на этапах жизненного цикла туристского продукта.
33. Гарантии туристского продукта.
34. Специфика детского туризма как объекта проектирования, обеспечения качества и безопасности.
35. Типология турпродуктов в детском туризме (рекреационные, спортивные, экскурсионные).
36. Обзор туристских центров и турпродуктов в детском туризме.
37. Нормативно-правовое регулирование детского туризма.
38. Государственные стандарты в сфере детского туризма.
39. Проектирование маршрута для детской группы.
40. Сервисные программы детского туризма.
41. Технологии обеспечения безопасности детских групп (проектирование, обеспечение, сопровождение, информирование).
42. Формальности в организации поездки ребенка, детской группы.
43. Требования к персоналу в детском туризме.
44. Сущность и объекты сертификации в туризме.

45. Преимущества турпредприятий, прошедших процедуру сертификации.
46. Пакет документов для сертификации.
47. Схема сертификации туристских услуг и туристской фирмы.
48. Схема сертификации персонала.
49. Схема сертификации фирмы.
50. Декларация качества турпредприятия.

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

Критерии и шкала оценивания результатов освоения дисциплины (модуля) результат экзамена

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

Экзамен

Оценка/баллы	Критерии оценивания
<i>Отлично</i>	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
<i>Хорошо</i>	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.
<i>Удовлетворительно</i>	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.
<i>Неудовлетворительно</i>	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

- д. + права потребителей
- е. модель организации производства услуги
- ж. гарантии предоставления услуги
- з. принципы системы качества

2. Совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя

- д. + качество
- е. аттрактивность
- ж. оценка
- з. эффективность

3. Понятие «воспринятое качество» определяется:

- д. + как соотношение ожиданий потребителя и восприятия полученной услуги;
- е. как исполнение договорных обязательств;
- ж. как понимание персоналом своей ответственности за качество услуги;
- з. как улучшение качества одной услуги за счет предоставления «пакета» услуг.

4. Гарантии предприятия сферы туризма выступают как:

- д. + маркетинговый инструмент
- е. защита от претензий потребителя
- ж. + инструмент поддержания приверженности клиентов фирме
- з. обязательства перед страховой фирмой

5. Петля качества - это:

- д. + Модель организации производства услуги;
- е. Опросный лист потребителя услуги;
- ж. Название программного обеспечения тестирования услуги;
- з. Заключительный документ (акт) проверки предприятия сервиса.

