

**Компонент ОПОП 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)**

направленность (профиль)

**История. Дополнительное образование (историко-культурный и образовательный туризм)**

**Б1.В.02.01**

шифр дисциплины

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

**Дисциплины  
(модуля)**

**Основы туроператорской и турагентской деятельности**

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 19.03.2024

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	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>Основные принципы и правовые основы работы фирм туроператоров и турагентов</p> <p>Принципы агрегирования информации разного типа для проектирования турпродукта</p>	<p>Формировать базу данных по направлениям работы ТО и ТА для анализа их деятельности</p> <p>Выявлять запросы потребителей в туризме</p>	<p>Навыком оценки туристских сервисов, необходимых для исследования турпродуктов разных видов</p> <p>Методами группировки данных по исследуемым задачам</p>	комплект заданий для выполнения практических работ; тестовые задания	Результаты текущего контроля
УК-2	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<p>Этапы исследования деятельности ТО и ТА</p> <p>Базовые нормативные документы, регламентирующие сферу деятельности ТО и ТА</p>	<p>Выявлять приоритеты в организации туристского досуга разных целевых аудиторий</p> <p>Формировать предложение туристских услуг с учетом норм и стандартов</p>	<p>Методами оценки качества работы ТО и ТА</p> <p>Алгоритмами проектирования и реализации турпродукта, применяемыми в туроператорской и турагентской деятельности</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 («неудовлетворительно»)	Пороговый («удовлетворительно»)	Продвинутый («хорошо»)	Высокий («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.	Продемонстрированы основные умения. Выполнены типовые задания с не грубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме (отсутствуют пояснения, неполные выводы)	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные задания с некоторыми погрешностями. Выполнены все задания в полном объёме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы 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.	Продемонстрированы базовые навыки при выполнении стандартных заданий с некоторыми недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все основные и дополнительные задания без ошибок и погрешностей. Продемонстрирован 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.  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.

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. 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

### 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.

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,

Оценка/баллы	Критерии оценивания
	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>Неудовлетворительно</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	Информация об основных характеристиках туристской услуги и условиях обслуживания <b>Описание туристской услуги</b>
	набор и сочетание привлекательных качеств, объектов, условий определенной местности или события, которые могут стать основанием для создания специального тура <b>туристский ресурс (потенциал)</b>
Вариант 2	Юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, чья деятельность направлена на продвижение и реализацию туристского продукта <b>туроператор</b>
	отель, который входит в "цепочку" отелей в других местностях, объединенных единым менеджментом и стандартами сервиса <b>сетевой отель</b>
Компетенция	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
Вариант 1	предприятие или гражданин-предприниматель, осуществляющий разработку проекта туристской услуги <b>разработчик</b>
	сочетание разных видов сервиса в единый туристский продукт, который является товаром в коммерческом туризме <b>туристский пакет</b>
Вариант 2	предприятие или гражданин-предприниматель, обеспечивающий финансирование проекта туристской услуги <b>заказчик</b>
	технологический документ, определяющий содержание программы и условий обслуживания туристов на конкретном маршруте <b>технологическая карта</b>

## 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 туристской индустрии.
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. Деятельность туроператора в электронной среде