

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

Б1.В.ДВ.01.02
шифр дисциплины

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

**Дисциплины
(модуля)**

**Тенденции развития индустрии туризма и
гостеприимства**

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-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>ИД-1_{ук-5} понимает, анализирует и толерантно воспринимает межкультурное разнообразие общества;</p> <p>ИД-2_{ук-5} конструктивно взаимодействует с людьми с учетом их культурных, этнических, конфессиональных особенностей в целях успешного выполнения социальных и профессиональных задач;</p> <p>ИД-3_{ук-5} ориентируется в различных ситуациях межкультурного взаимодействия</p>	Современные подходы к разработке программ и стратегий развития культурных институций	Выявлять запросы целевых групп, характеризующих изменения потребительского поведения	Технологиями межкультурного взаимодействия	Ситуативные задачи, сообщения на практических занятиях	Тесты Вопросы к зачету
ПК-3 Способен проводить исследования и разрабатывать социально-значимые проекты для территорий, целевых групп, решения отраслевых задач	<p>ИД-1_{пк-3}: Умеет выявлять проблемы социально-экономического характера, влияющие на развитие территорий</p> <p>ИД-2_{пк-3}: Способен формировать комплексные решения развития территорий с учетом целей, ресурсов программ и проектов государственного, регионального, местного уровня</p> <p>ИД-3_{пк-3}: Применяет технологии и ресурсы креативных индустрий и туризма для развития территорий</p>	Актуальные тренды развития территорий с учетом социальных и экономических факторов	<p>Разрабатывать решения, продукты и стратегии развития территорий</p> <p>Выявлять межотраслевые связи креативных индустрий и туризма</p>	Навыками деловой коммуникации для выявления интересов и ресурсов в развитии территорий		

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.	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.
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.	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.
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.

ЗАДАНИЕ 1. (кейс) «Осведомленность о новых видах туризма»

Составьте опрос, включив в него вопросы о новых видах туризма. Определите, насколько респонденты заинтересованы в поиске информации о тенденциях туризма, насколько они готовы поехать по незнакомому маршруту.

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

Вопросы к зачету

1. Туризм как сложная социально-экономическая система.
2. Изменение потребительской модели поведения современного общества.
3. Туристские ресурсы и экономические факторы, влияющие на повышение многообразия туристской деятельности.
4. Социальные, экономические, технико-технологические инновации как ресурсы развития туристской деятельности.
5. Прогнозирование тенденций международного, регионального и внутреннего туризма.

6. Источники информации о тенденциях в туристской сфере.
7. Системный подход в оценке состояния и тенденций развития отдельных видов туризма.
8. Модели исследования туризма: а) сфера воспроизводства культуры; б) сфера экономики; в) сфера сервиса и технологий; г) процесс и результат путешествий; д) деятельность в сфере досуга.
9. Сценарный подход в прогнозировании развития туризма регионов.
10. Туроператорская и турагентская деятельность.
11. Содержание, проблемы и перспективы развития гостиничного бизнеса.
12. Стратегии развития бизнеса в индустрии гостеприимства.
13. Международные гостиничные ассоциации.
14. Система классификации гостиниц и других средств размещения.
15. История и современные тенденции развития гостиничных цепей.
16. Государственное регулирование гостиничной деятельности в РФ.
17. Гостиничная услуга: виды, специфика, составляющие элементы.
18. Технологии предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
19. Гостиничный продукт – комплексный подход к проектированию и продвижению.
20. Международные и национальные стандарты обслуживания в гостиницах и других средствах размещения.

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

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

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

Оценка	Баллы	Критерии оценивания
<i>Зачтено</i>	60 - 100	Набрано зачетное количество баллов согласно установленному диапазону
<i>Не зачтено</i>	менее 60	Зачетное количество согласно установленному диапазону баллов не набрано

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. 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

3. При формировании сегментов продаж необходимо учитывать, что в современном обществе

- а. (!) нет однозначной связи между стилем жизни и выбором туристского продукта
- б. (!) в индустрии досуга растет конкуренция между смежными отраслями
- в. клиенты интересуются только брендовыми маршрутами
- г. дорогие турпродукты продать входят в состав очень узкой целевой группы

4. Программа, обеспечивающая для туроператора приверженность клиентов и повторные покупки

- а. программа диверсификации
- б. (!) программа лояльности
- в. программа продвижения
- г. программа развития

5. В работе туроператора приоритетным правовым документом следует считать

- а. международную конвенцию по контракту на путешествие (1970 г.)
- б. (!) закон РФ «О защите прав потребителей» (1992 г.)
- в. международные стандарты качества (в сфере туризма)
- г. закон РФ «Об основах туристской деятельности» (1996 г.)

6. Метод реализации потребителям организационных мероприятий в процессе предоставления гостиничных услуг (гостиничного продукта) и его разновидности

- а. технология продвижения туристских услуг
- б. система организации работы туроператора
- в. (!) форма обслуживания туриста

7. Заключение договора на условиях комитмента с туроператором предполагает покупку:

- а. (!) «жесткого» блока мест в отеле;
- б. «мягких» условий бронирования мест в отеле;
- в. дополнительные условия при бронировании мест в отеле;
- г. право моментального бронирования

8. Размещение на борту воздушного судна с комплексом гостиничных услуг

- а. ботель;
- б. флайтель;

- в. мотель
- г. ролтель

9. Время выезда из отеля:

- а. чек-ин;
- б. (!) чек-аут;
- в. чек-пойнт.

10. Номер с гостевой комнатой и отдельной спальней

- а. SNGL
- б. DBL
- в. STD
- г. (!) BDRM

11. Вид туризма, который свойственен в большей степени людям пожилого возраста, стремящихся совершить поездку в места своего прошлого проживания. Он предполагает посещение не столько достопримечательностей, сколько памятных мест, кладбищ -

- а. ностальгический, этнический
- б. приключенческий, экстремальный
- в. рекреационный, лечебно-оздоровительный
- г. событийный, гастрономический.

12. Один из самых молодых видов активного отдыха. Такие путешествия устраиваются в уголки планеты, население которых цивилизация коснулась лишь в минимальной степени...

- а. джайлоо-туризм
- б. шопинг-туризм
- в. рафтинг-туризм
- г. дайвинг-туризм.

13. Социальное значение туризма является приоритетным перед экономическим - это заявлено в...

- а. Гаагской декларации туризма (1989 г.);
- б. (!) Манильской декларации туризма (1980 г.);
- в. ФЗ РФ «О туризме» (2002 г.).
- г. ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» (1996 г.);

14. Хартия туризма утверждает, что местное население

- а. Должно осуществлять политику невмешательства в туристскую деятельность
- б. Должно заниматься проблемами организации туризма на территории
- в. (!) Должно принимать туристов «с лучшим гостеприимством»
- г. Имеет право принять решения об ограничении туристской мобильности на своей территории

15. Увеличение въездного туристского потока в текущем периоде связано с активностью туристов

- а. из стран Европы
- б. (!) из стран Азии
- в. из стран Южной Америки
- г. из стран СНГ

16. «Великий Чайный путь», «Русская Арктика», «Серебряное ожерелье» - это

- а. региональные программы поддержки въездного туризма
- б. международные премии за лучший маршрут для иностранных туристов
- в. программы импортозамещения в туризме
- г. межрегиональные маршруты, инициирующие развитие въездного и внутреннего туризма

17. В наибольшей степени экономический эффект от въездного туризма достигается за счет

- а. увеличения потока денежных средств
- б. снижение затрат на организацию стандартных туров
- в. эффекта мультипликации экономической деятельности
- г. повышения цены на брендовые туристские продукты

18. Обязательные требования к качеству тур услуг

- а. (!) безопасность жизни и здоровья
- б. (!) гарантия предоставления услуг, согласно договору
- в. соответствие международным стандартам
- г. соответствие требованиям рынка

19. Изменения в сфере туризма привели к тому, что активными субъектами туризма стали...

- а. (!) музеи;
- б. торговые центры;
- в. театры;
- г. национальные парки.

20. Вид поощрительного туризма с элементами бизнес-тренингов, других видов корпоративного обучения

- а. джайло-туризм
- б. инсентив-туризм
- в. MICE
- г. сюжетный туризм