

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Кумертауский филиал
федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»
(Кумертауский филиал ОГУ)

Кафедра экономики

Фонд

оценочных средств

по дисциплине «*Организация туроператорских и турагентских услуг*»

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

43.03.02. Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора 2024

Фонд оценочных средств предназначен для контроля знаний обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 Туризм по дисциплине «Организация туроператорских и турагентских услуг»

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры

экономики

наименование кафедры

протокол № 1 от "29" 08 2024г.

И.о.зав. кафедрой экономики

наименование кафедры

подпись

Ахмадиева З.Р.

расшифровка подписи

Исполнители:

Доцент кафедры ЭК

должность

Аюпов

подпись

АЮПОВ А.А.

расшифровка подписи

Раздел 1. Перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3-В-1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знать: - основные этапы разработки туристского продукта. - основные особенности и методы ценообразования в сфере туризма; - основные аспекты обеспечения конкурентоспособности туристских продуктов.	Блок А – задания репродуктивного уровня - <i>тестирование/А.0;</i> - <i>вопросы для устного собеседования/А.1.</i>
	Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Уметь: -подбирать поставщиков услуг с учетом вида туризма и сегмента потребителей; - формировать агентскую сеть и использовать способы стимулирования агентской активности; - принимать обоснованные управленческие решения в рамках разработки и реализации туристских продуктов, а также деятельности предприятия; - формировать пакет документов для туристов;.	Блок В – задания реконструктивного уровня - <i>практические задания.</i>
		Владеть: - базовой терминологией в сфере туризма и индустрии гостеприимства; - методами ценообразования в туризме; - инструментарием определения потребностей клиентов. - приемами выявления потребностей туристов; - методами взаимодействия с потенциальными и реальными клиентами.	Блок С – задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня - <i>индивидуальное творческое задание/ С.0</i> - <i>курсовая работа/ С.1.</i>
ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6-В-1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области ОПК-6-В-2 Соблюдает	Знать: - законодательно-нормативную базу осуществления туроператорской и турагентской деятельности в РФ; - понятийный аппарат туристской деятельности;	Блок А – задания репродуктивного уровня - <i>тестирование/А.0;</i> - <i>вопросы для устного собеседования/А.1.</i>

Формируемые компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций	Виды оценочных средств/ шифр раздела в данном документе
	законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг ОПК-6-В-3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями		
		<p>Уметь: - ориентироваться в конъюнктуре и динамике международного, российского и регионального туристских рынков;</p> <p>- осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию в области туризма;</p> <p>- применять знания в области основ организации туроператорской и турагентской деятельности;</p> <p>- обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями;</p> <p>- анализировать, систематизировать и обобщать результаты исследований деятельности конкурентов.</p>	<p>Блок В – задания реконструктивного уровня - <i>практические задания</i></p>
		<p>Владеть:</p> <p>- навыками получения и обработки информации об условиях осуществления туроператорской и турагентской деятельности в РФ.</p>	<p>Блок С – задания практико-ориентированного и/или исследовательского уровня - <i>индивидуальное творческое задание/С.0.</i> - <i>курсовая работа/ С.1.</i></p>

Раздел 2. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Блок А - Оценочные средства для диагностирования сформированности уровня компетенций – «знать»

А.0 Тестовые задания по дисциплине представлены в Автоматизированной Интерактивной Системе Сетевого Тестирования ОГУ (АИССТ ОГУ).

Пример теста, предъявляемого студенту, изучившему все темы дисциплины (время выполнения теста – не более 40 минут):

Фонд тестовых заданий дисциплины «Организация туроператорских и турагентских услуг» / сост. Аюпов А.А. – Кумертау : Кумертауский филиал ОГУ, 2024 – 45 с.

Выберите один правильный ответ:

1 Сочетание каких трех качеств менеджера по продажам важны для клиента на начальном этапе взаимодействия?

- a) Профильное образование, доскональное знание всех тонкостей продукта, привлекательный внешний вид.
- b) Заинтересованность проблемами клиента, компетентность, точность.
- c) Стратегическое мышление, энтузиазм, смелость.

2 Основная задача из сферы деятельности менеджера по продажам:

- a) Аналитика.
- b) Общение с клиентом.
- c) Продажи.

3 Отметьте общие черты между предпринимателем и менеджером по продажам:

- a) Менеджер по продажам воспринимает свой район сбыта так же, как предприниматель свою фирму.
- b) Стремление добиваться максимальной прибыли, используя свои умения, знания и навыки, учитывая перспективу.
- c) Степень принятия рисков.

4 Какие три составляющие играют для менеджера по продажам решающую роль в начале процесса анализа ситуации на рынке?

- a) Клиент, продавец, продукт/товар.
- b) Структура сегмента рынка, оценка ситуации в нем с учетом продаваемого продукта, определение регионального сегмента с географической точки зрения.
- c) Цены на нефть, политическая ситуация, сезонность.

5 Необходимое условие для продажи нового продукта/услуги:

- a) Харизматичность менеджера по продажам.
- b) Давно сложившиеся отношения с предполагаемым клиентом.
- c) Высокая осведомленность менеджера по продажам о сложившихся на рынке условиях.

6 Основное преимущество для по продажам при наличии разработанного и непрерывно пополняемого электронного банка данных:

- a) Уверенность в постоянном доступе к самым "свежим" сведениям.
- b) Экономия времени.
- c) Соответствие профессиональным стандартам.

7 Цель первого телефонного разговора с потенциальным клиентом:

- a) Продажа.
- b) Создание благоприятного впечатления о себе и своей компании.
- c) Достижение договоренности о дальнейшем взаимодействии.

8 Почему в процессе телефонного разговора с клиентом предпочтительнее форма глаголов 10 настоящего времени, например, "Вы довольны нашей последней поставкой?" (вместо - "Вы были довольны нашей последней поставкой?")?

- a) Как рекомендуют психологи.
- b) Форма настоящего времени сообщает собеседнику, что он является клиентом, а не был им в прошлом или станет в будущем.
- c) Так проще формулировать вопросы при разговоре с клиентом.

9 Какие преимущества получает менеджер по продажам, если с нужным человеком его соединяет по телефону секретарь?

- a) Можно преподнести свое предложение в наиболее выгодном свете.
- b) Можно познакомиться с девушкой.
- c) Можно собрать дополнительную информацию о потенциальном клиенте.

10 Отправляясь на первую встречу с потенциальным клиентом и не обладая информацией о традициях данной фирмы относительно служебной одежды сотрудников и их внешнего вида, менеджер по продажам должен одеться:

- a) В дорогой костюм в классическом стиле и использовать броские аксессуары для того, чтобы наверняка запомниться партнерам.
- b) В джинсы и джемпер темных тонов.
- c) В не слишком новый, но опрятный и выглаженный костюм в классическом стиле.

11 В случае сравнения конкурентов решающее значение имеют два фактора:

- a) Соотношение цены и качества предоставляемых товаров.
- b) Соотношение цены и количества предоставляемых услуг.
- c) Соображения лояльности.

12 Позитивная роль конкуренции заключается в:

- a) Регуляции динамики цен.
- b) Стимуляции к развитию сервиса.
- c) Созданию атмосферы гонки.

13 Выгодная цена не всегда является для клиента основным критерием в процессе принятия решения о сделке по причине:

- a) Клиент не умеет считать свои деньги.
- b) Запрос клиента предполагает удовлетворение иной выгоды, нежели экономия средств.
- c) Клиент пытается манипулировать.

14 Наиболее удачным ответом менеджера по продажам в ситуации, когда клиент

указывает ему на преимущества конкурента, будет:

- a) "Вы не правы, и я сейчас расскажу вам, в чем именно".
- b) "Давайте обсудим все преимущества наших конкурентов".
- c) "Да, у наших коллег есть свои преимущества, а у нас - свои. Давайте поговорим о

наших".

15 Какие свои психологические ресурсы менеджер по продажам должен задействовать в процессе работы с возражениями?

- a) Терпение.
- b) Напористость.
- c) Красноречие.

A.1 Вопросы к устному собеседованию

Раздел 1. Условия осуществления туристской деятельности в РФ

- 1 Общая характеристика правового регулирования туристской деятельности.
- 2 Договоры в сфере туристской деятельности.
- 3 Государственное регулирование туристской деятельности.
- 4 Турагент как субъект туристического рынка.

Раздел 2. Туроператорская деятельность: функции и классификации

1. Особенности реализации туристского продукта турагентом.
2. Классификация и виды турагентств.
3. Ответственность в туристической деятельности.
4. Основные различия между туроператором и турагентом.
5. Организация сбытовой сети туроператоров.
6. Договоры по продвижению и реализации турпродукта на рынке услуг.
7. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта и защита прав туристов.

Раздел 3. Финансовое обеспечение ответственности туроператоров

1. Показатели деятельности туроператора
2. В чём состоит эффективность деятельности туроператора
3. Показатели ответственности деятельности туроператора
4. Страхование деятельности туроператора

Раздел 4. Объединение туроператоров в сфере выездного туризма

- 1 Организация офиса турфирмы турагента.
- 2 Личные продажи турпродукта и их особенности.
3. Цель объединения туроператоров в сфере выездного туризма
4. Выездной туризм – цели и задачи

Раздел 5. Единый федеральный реестр туроператоров

1. Цель и задачи создания единого федерального реестра туроператоров
2. Как попасть в федеральный реестр
3. Кто контролирует реестр туроператоров и турагентов?
4. Как проверить турагента в реестре Ростуризма?
5. Как проверить туроператора?

Раздел 6. Работа с поставщиками услуг

- 1 Продажи по телефону и их особенности.
2. Особенности работы с клиентами разных психологических типов.
3. Формирование лояльности клиентов турагентства.
4. Документационное оформление взаимоотношений между турагентством и клиентами.
5. Паспортные формальности.
6. Визовые формальности.

7. Причины отказа в оформлении визы

Раздел 7. Разработка и продвижение туристского продукта туроператором

1. Этапы разработки туристского продукта

2. Методы продвижения туристского продукта

3. Понятие туристского продукта

4. Приведите классификацию туристских услуг и продуктов

Раздел 8. Турагентские сети

1. Особенности сетевого бизнеса в туризме

2. Интернет-сети в туризме

3. Бронирование турагентом туров через Интернет.

4. Компьютерные системы бронирования туруслуг.

5. Российские компьютерные системы бронирования.

6. Франчайзинговые сети

Раздел 9. Функции и классификации туристских агентств

1. Понятие турагентской деятельности, турагентства.

2. Цели, задачи и функции турагентств.

3. Классификация турагентств по масштабу деятельности, по степени зависимости от туроператоров, по схемам работы с партнерами.

Раздел 10. Организация работы офиса туристской фирмы

1. Требования к оборудованию офиса туристской фирмы.

2. Дизайн офиса турфирмы.

3. Организация работы коллектива офиса

4. Планирование работы офиса турфирмы

Раздел 11. Особенности продвижения туристских продуктов турагентствами

1. Рекламные методы продвижения туристских продуктов.

2. Значение продвижения услуг турагентства через сеть Интернет.

3. Нерекламные методы продвижения туристских продуктов

4. Организация продвижения туристских продуктов

Раздел 12. Формирование пакета документов для туриста

1. Состав пакета.

2. Договор о туристском обслуживании.

3. Туристский ваучер. Проездные документы.

4. Памятка туриста. Расписка о получении документов.

Раздел 13. Обслуживание клиентов туристской фирмы. Особенности продаж туристических услуг

1. Турист как объект туризма.

2. Типология туристов.

3. Стратегия обслуживания клиентов.

4. Формы и стили обслуживания клиентов

Раздел 14. Постпродажное обслуживание клиентов турагентства

1. Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб клиентов.

2. Ведение клиентской базы турагентства.

3. Инструменты постпродажного обслуживания агентства

4. Прогнозирование и планирование постпродажного обслуживания клиентов

Блок В

Задания, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей

Аюпов А.А. Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Организация туроператорских и турагентских услуг» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02. Туризм / А.А. Аюпов – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. – 32 с.

В.0 Варианты тем и заданий практических занятий

Раздел 1 Условия осуществления туристской деятельности в РФ

Задание 1. Заполните таблицу.

	Турагентство	Туроператор
Широта охвата территории		
Законодательство		
Возможности фирмы		
Условия деятельности		

Опишите условия деятельности для каждой фирмы

Раздел 2 Туроператорская деятельность: функции и классификации

Задание 1. Заполните таблицу. Определите отличия турагентства от туроператора.

	Турагентство	Туроператор
Функции		
Задачи		
Цели		
...		

Раздел 3 Финансовое обеспечение ответственности туроператоров

Задание 1. В себестоимость тура Москва – Тунис – Москва на 9 дней включены следующие затраты: проживание + питание 210 тыс. руб. (за 9 дней), трансфер (аэропорт – отель – аэропорт) 10 тыс. руб., страховка 15 тыс. руб., экскурсия в Карфаген 45 тыс. руб., джип – тур 70 тыс. руб., билеты на самолет 300 тыс. руб. Известно, что турфирма учитывает 70 тыс. руб. в стоимость тура как прибыль. Определить стоимость тура на одного туриста.

Задание 2. При расчете годового отчета туристской фирмы получились следующие показатели: прибыль за год составила 2500 тыс. руб., выручка – 4800 тыс. руб. Затраты на реализацию и производство туристских путевок 6850 тыс. руб. Необходимо определить рентабельность данного предприятия

Раздел 4 Объединение туроператоров в сфере выездного туризма

Задание 1. Заполните таблицу.

	Турагентство	Туроператор
Требования		
Порядок создания		
Основания прекращения		
Ответственность		
...		

Определите функции и особенности работы Объединения туроператоров в сфере выездного туризма.

Задание 2. Определить стоимость тура в г. Париж предлагаемые туроператором для группы из 20 человек, если известна стоимость билетов туда и обратно – 250 т. руб., цена проживания и питания на одного туриста в сутки составляет 50 тыс. руб.. Срок пребывания 5 дней – 4 ночи.

Раздел 5 Единый федеральный реестр туроператоров

Задание 1. Заполните таблицу.

	Турагентство	Туроператор
Требования		
Порядок включения и основания отказа		
Сфера деятельности		
Контроль		
...		

Определите роль Единого федерального реестра туроператоров на туристском рынке. В чём состоят особенности внесения данных в реестр.

Раздел 6 Работа с поставщиками услуг

Задание 1. Кто является поставщиков услуг. Какие требования существуют к туроператорам при работе с поставщиками услуг. Идентификация поставщиков туристских услуг. Переговоры с поставщиками услуг. Заключение договоров с поставщиками услуг.

Задание 2. Найти стоимость тура Санкт-Петербург – Москва предлагаемые туроператором для группы 21 человек включая экскурсовода, если известно, что стоимость билета туда и обратно 100 тыс. руб. Цена проживания 30 тыс. руб. (в сутки), питание 20тыс. руб. на одного туриста. Экскурсионная и культурная программа 45 тыс. руб. на одного туриста. Срок поездки 4 дня – 3 ночи.

Раздел 7 Разработка и продвижение туристского продукта туроператором

Задание 1. Заполните таблицу.

	Турагентство	Туроператор
Программа обслуживания		
Планирование		
Ценообразование. Методы и особенности		
Методы продвижения туристских продуктов и услуг		
...		

Объясните полученные результаты.

Задание 2. Определить рентабельность деятельности турфирмы, если известно, что в первом полугодии было продано 2 тыс. путевок по цене 5000 руб. за одну единицу. Во втором полугодии было продано 2,5 тыс. путевок по той же цене. Переменные затраты на производство одной путевки составили 3350 руб.

Раздел 8 Турагентские сети

Задание 1. Заполните таблицу.

	Турагентская сеть	
	Преимущества	Недостатки
Финансовое обеспечение		
Маркетинг услуг		
- реклама		
- продвижение услуг, продуктов		
Сфера деятельности		

Контроль агентов		
...		

Определите разновидности агентских сетей, стратегии создания агентских сетей, способы стимулирования агентской активности.

Раздел 9 Функции и классификации туристских агентств

Задание 1. Заполните таблицу.

Классификация	Турагентство	Туроператор
По виду деятельности		
По месту деятельности		
По типу приёма-отправки		
Функции		
Формы сотрудничества		
...		

Определите функции турагентств, их классификацию по масштабу деятельности, по степени зависимости от туроператоров, по схемам работы с партнерами.

Раздел 10 Организация работы офиса туристской фирмы

Задание 1. Опишите подробно оснащённость офиса турфирм. Заполните таблицу.

	Турагентство	Туроператор
Оформление		
Информация для потребителей		
...		

Определите основные требования к оборудованию офиса туристской фирмы. Дизайн офиса турфирмы.

Раздел 11 Особенности продвижения туристских продуктов турагентствами

Задание 1. Опишите подробно предоставляемые турфирмами. Заполните таблицу.

	Турагентство	Туроператор
Услуги питания		
Услуги размещения		
Транспортные услуги		
Оздоровительные услуги		
Спортивные услуги		
Бытовые услуги		
...		

Определите какие виды экскурсионных услуг могут предоставлять турфирмы. Значение продвижения услуг турагентства через сеть Интернет.

Раздел 12 Формирование пакета документов для туриста

Задание 1. Опишите подробно какие пакеты документов оформляют турфирмы. Заполните таблицу.

Оформление документов	Турагентство	Туроператор
Загранпаспорта		
Проживание		
Визы		
Для – юридических лиц		
- физических лиц		

Определите состав пакета оформляемые турфирмами.

Задание 2. Оформите следующие документы: - «Договор о туристском обслуживании»; - «Проездные документы».

Раздел 13 Обслуживание клиентов туристской фирмы. Особенности продаж туристических услуг

Задание 1. Опишите подробно формы обслуживания турфирмами. Заполните таблицу.

	Турагентство	Туроператор
Формы контакта с потребителями		
Формы организации продаж туруслуг		
Методы обслуживания клиентов		
Стратегия обслуживания		
...		

Задание 2. Определить долю рынка туристской фирмы «Розовый слон», если известно, удельный вес туристского продукта в сентябре 28, а емкость рынка 112

Раздел 14 Постпродажное обслуживание клиентов турагентства

Задание 1. Опишите алгоритм постпродажное обслуживания турфирмами. Заполните таблицу.

Клиент обращается в турагентство		
Действие 1	Клинт купил тур	Клиент не купил тур
Действие 2	Цикл «ППО 3.0»	Автозапуск «ОТКАЗНИКИ»
Действие 3		
...		

Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб клиентов. Ведение клиентской базы турагентства. Инструменты постпродажного обслуживания агентства.

Блок С

Методические рекомендации для проведения практических занятий по дисциплине «Организация туроператорских и турагентских услуг» для обучающихся по направлению подготовки 43.03.02. Туризм / А.А. Аюпов – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024. – 32 с

С.0 Варианты индивидуальных творческих заданий

ЗАДАНИЕ. «Деловые связи туроператора с отелем»

Цель – выявить способность к обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

Дано: туроператор формирует ассортиментный пакет на летний сезон. Необходимо заключить договоры с отелями на побережье, для этого руководство отправляет менеджеров для ознакомления с отельной базой.

Задача – составить чек-лист оценки отеля.

Методические рекомендации. Чек-лист – рабочий документ, где установлен перечень позиций для осмотра отеля, каждая позиция имеет сформулированный критерий оценки. Рекомендуются создать чек-лист, который будет занимать не более 2 страниц А4, предполагаемые оценки необходимо сгруппировать, выделить позиции-приоритеты в оценке качества и номенклатуры услуг отеля. Качественно разработанный чек-лист может быть использован для оценки различных отелей с учетом интересов разных целевых групп туристов.

ЗАДАНИЕ. «Модель проекта в туристической индустрии»

Цель – выявить способность к продвижению и реализации туристского продукта.

Дано: региональная власть объявила конкурс на получение субсидии на проведение события (фестиваль, соревнование, школа-экстрима и т.п.) для развития спортивного, природно-ориентированного и/или событийного туризма в области.

Составить проект туристского продукта и конкурсной заявки на основе программы

мероприятия. Рекомендуется использовать официальные данные по условиям конкурса на получение субсидии для малого и среднего предприятия.

Методические рекомендации для выполнения курсовой работы по дисциплине «Организация туроператорских и турагентских услуг» / Аюпов А.А. – Кумертау: Кумертауский филиал ОГУ, 2024

С.1 Варианты заданий на выполнение курсовых работ

- 1 Организация группового и индивидуального туризма (на примере организации).
- 2 Применение дифференцированного подхода в обслуживании туристов (на примере организации).
- 3 Особенности обеспечения качества туристского продукта (на примере организации).
- 4 Совершенствование организации и технологии обслуживания клиентов на предприятиях туризма (на примере организации)
- 5 Оценка конкурентоспособности туристских фирм (на примере организации).
- 6 Продвижение туристского продукта: рекламные и нерекламные методы (на примере организации).
- 7 Организация питания туристов на туристском маршруте (на примере организации).
- 8 Разработка и продвижение анимационной программы для базы отдыха (на примере конкретного предприятия).
- 9 Разработка памятки туристу (на примере определенного вида туризма или организации).
- 10 Формирование имиджа туристской фирмы (на примере организации).
- 11 Туристско-рекреационный потенциал региона (на примере Республики Башкортостан).
- 12 Культурно-познавательный туризм: объекты и создание программ обслуживания (на примере Республики Башкортостан).
- 13 Промышленный туризм: объекты и создание программ обслуживания (на примере Республики Башкортостан).
- 14 Хобби-туры: объекты и создание программ обслуживания.
- 15 Перспективы развития религиозного туризма (на примере Республики Башкортостан).
- 16 Перспективы развития приключенческого туризма (на примере Республики Башкортостан).
- 17 Перспективы развития рекреационно-оздоровительного туризма (на примере Республики Башкортостан).
- 18 Перспективы развития самодеятельного туризма (на примере Республики Башкортостан).
- 19 Перспективы развития событийного туризма (на примере Республики Башкортостан)
- 20 Перспективы развития социального туризма в Республике Башкортостан
- 21 Организация туристских программ для детей (на примере Республики Башкортостан).

- 22 Организация межрегиональных туристских маршрутов (на территории Приволжского федерального округа).
- 23 Этнокультурный аспект развития туризма (на примере Республики Башкортостан).
- 24 Система развлечений и отдыха как элемент туристской индустрии (на примере Республики Башкортостан).
- 25 Состояние и перспективы развития туристской инфраструктуры (на примере Республики Башкортостан)
- 26 Проблемы и перспективы развития въездного туризма в Республике Башкортостан
- 27 Проблемы и перспективы развития выездного туризма в Республике Башкортостан

Блок D

Блок D - Оценочные средства, используемые в рамках промежуточного контроля знаний, проводимого в форме зачёта и экзамена

Вопросы к зачёту

1. Понятие туристской деятельности, туроператора, турагентства.
2. Основные отличия турагентства от туроператора.
3. Характеристика основных условий.
4. Основные понятия туроперейтинга: туроператор, турпродукт, туроперейтинг и т.д. Рецептивные и инициативные туроператоры.
5. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайдинговые туроператоры.
6. Функции туроперейтинга и туроператора.
7. Финансовое обеспечение туристской деятельности: понятие и роль
8. Страховые компании банки как гаранты финансового обеспечения.
9. Сроки и размер финансового обеспечения.
10. Функции и особенности работы Объединения туроператоров в сфере выездного туризма.
11. Резервный фонд. Фонд персональной ответственности туроператоров.
12. Роль Единого федерального реестра туроператоров на туристском рынке.
13. Особенности внесения данных в реестр.
14. Определение поставщиков услуг
15. Требования к туроператорам при работе с поставщиками услуг
16. Идентификация поставщиков туристских услуг
17. Переговоры с поставщиками услуг. Заключение договоров с поставщиками услуг.
18. Программа обслуживания туристов.
19. Туристское планирование.
20. Особенности ценообразования в туризме

Вопросы к экзамену

1. Понятие туристской деятельности, туроператора, турагентства.

2. Основные отличия турагентства от туроператора.
3. Характеристика основных условий.
4. Основные понятия туроперейтинга: туроператор, турпродукт, туроперейтинг и т.д. Рецептивные и инициативные туроператоры.
5. Аутгоинговые, инкаминговые и инсайдинговые туроператоры.
6. Функции туроперейтинга и туроператора.
7. Финансовое обеспечение туристской деятельности: понятие и роль
8. Страховые компании банки как гаранты финансового обеспечения.
9. Сроки и размер финансового обеспечения.
10. Функции и особенности работы Объединения туроператоров в сфере выездного туризма.
11. Резервный фонд. Фонд персональной ответственности туроператоров.
12. Роль Единого федерального реестра туроператоров на туристском рынке.
13. Особенности внесения данных в реестр.
14. Определение поставщиков услуг
15. Требования к туроператорам при работе с поставщиками услуг
16. Идентификация поставщиков туристских услуг
- 17 Переговоры с поставщиками услуг. Заключение договоров с поставщиками услуг.
18. Программа обслуживания туристов.
19. Туристское планирование.
20. Особенности ценообразования в туризме
21. Методы ценообразования
22. Калькуляция себестоимости продукта
23. Рекламные и нерекламные методы продвижения туристских продуктов и услуг
24. Разновидность агентских сетей
25. Стратегии создания агентских сетей
26. Способы стимулирования агентской активности
27. Методы ценообразования
28. Калькуляция себестоимости продукта
29. Рекламные и нерекламные методы продвижения туристских продуктов и услуг
29. Разновидность агентских сетей
30. Стратегии создания агентских сетей
31. Способы стимулирования агентской активности
32. Требования к оборудованию офиса туристской фирмы. Дизайн офиса турфирмы.
33. Рекламные и нерекламные методы продвижения туристских продуктов. Значение продвижения услуг турагентства через сеть Интернет.
34. Состав пакета. Договор о туристском обслуживании. Турпутевка формы ТУР-1.
35. Туристский ваучер. Проездные документы. Памятка туриста.
36. Турист как объект туризма. Типология туристов.
37. Стратегия обслуживания клиентов. Формы и стили обслуживания клиентов.
38. Процесс продажи туристского продукта клиенту. Прием и выявление потребностей туристов.
39. Рассмотрение претензий, замечаний и жалоб клиентов. Ведение клиентской базы турагентства.
40. Инструменты постпродажного обслуживания агентства.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Оценивание выполнения практических заданий

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота выполнения практического задания; 2. Своевременность выполнения задания; 3. Последовательность и рациональность выполнения задания;	Задание решено самостоятельно. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логических рассуждениях, в выборе формул и решении нет ошибок, получен верный ответ, задание решено рациональным способом.
Хорошо	4. Самостоятельность решения.	Задание решено с помощью преподавателя. При этом составлен правильный алгоритм решения задания, в логическом рассуждении и решении нет существенных ошибок; правильно сделан выбор формул для решения; есть объяснение решения, но задание решено нерациональным способом или допущено не более двух несущественных ошибок, получен верный ответ.
Удовлетворительно		Задание решено с подсказками преподавателя. При этом задание понято правильно, в логическом рассуждении нет существенных ошибок, но допущены существенные ошибки в выборе формул или в математических расчетах; задание решено не полностью или в общем виде.
Неудовлетворительно		Задание не решено.

Оценивание выполнения тестов

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота выполнения тестовых заданий; 2. Своевременность выполнения;	Выполнено более 90 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос.
Хорошо	3. Правильность ответов на вопросы; 4. Самостоятельность тестирования.	Выполнено 75-89 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
Удовлетворительно		Выполнено 60-74 % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
Неудовлетворительно		Выполнено 59 % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
		материале (терминах, понятиях).

Оценивание выполнения индивидуального творческого задания

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Качество содержания работы; 2. Логика, грамотность и стиль изложения; 3. Оформление работы 4. Ответы на вопросы при защите задания	Выставляется при выполнении задания в полном объеме; используется основная литература по проблеме, работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; обучающийся свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно применяет его при решении задач, сформулированных в задании; на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения
Хорошо		Выставляется при выполнении задания в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; обучающийся твердо владеет теоретическим материалом, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано
Удовлетворительно		Выставляется при выполнении задания в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; обучающийся усвоил только основные разделы теоретического материала и по указанию преподавателя (без инициативы и самостоятельности) применяет его практически; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения
Неудовлетворительно		Выставляется, когда обучающийся не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них

Оценивание выполнения курсовой работы

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Качество содержания работы; 2. Логика, грамотность и стиль изложения; 3. Оформление работы 4. Ответы на вопросы при защите работы	Выставляется при выполнении курсовой работы в полном объеме; используется основная литература по проблеме, работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; обучающийся свободно владеет теоретическим материалом, безошибочно

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
		применяет его при решении задач, сформулированных в задании; на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения
Хорошо		Выставляется при выполнении курсовой работы в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; обучающийся твердо владеет теоретическим материалом, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано
Удовлетворительно		Выставляется при выполнении курсовой работы в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; обучающийся усвоил только основные разделы теоретического материала и по указанию преподавателя (без инициативы и самостоятельности) применяет его практически; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения
Неудовлетворительно		Выставляется, когда обучающийся не может защитить свои решения, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них

Оценивание ответа на экзамене

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Полнота и правильность решения практического задания; 3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий);	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.
Хорошо	4. Самостоятельность ответа	Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе.

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Удовлетворительно		<p>Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</p> <p>Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.</p>
Неудовлетворительно		<p>Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.</p>

Раздел 3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Порядок проведения тестирования

Тестирование проводится с помощью автоматизированной программы тестирования или путем заполнения бланка с вариантом тестовых заданий на бумажном или электронном носителе. При автоматизированном тестировании результаты тестирования и итоговая оценка автоматически подсчитываются системой тестирования и сохраняются в базе результатов. При тестировании путем заполнения бланков тестовых заданий результаты подсчитываются преподавателем и переводятся в оценку.

Тестирование проводится как по отдельным разделам дисциплины, так и по дисциплине в целом. На тестирование по разделу дисциплины отводится 20 минут, а каждый вариант тестовых заданий включает 200 вопросов. На тестирование по всем разделам дисциплины отводится 45 минут, а каждый вариант тестовых заданий включает 20 вопросов. За каждый правильный ответ на вопрос тестового задания

дается один балл. Перевод баллов в оценку производится в соответствии с критериями и шкалой оценивания.

Для прохождения тестирования студент имеет две попытки при тестировании по разделу дисциплины и три попытки при тестировании по дисциплине в целом.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания на практических занятиях

На практическом занятии обучающиеся под руководством преподавателя закрепляется лекционный материал по наиболее важным темам и вопросам курса, развиваются навыки критического мышления в данной области знания, умений работы с учебной и научной литературой, нормативными материалами.

Обучающийся должен выполнять упражнения в соответствии с инструкцией, анализировать полученные в ходе занятия результаты. При выполнении задания обучающийся может пользоваться справочной литературой, время на выполнение упражнения 15-20 минут. При проверке задания оцениваются способность обучающегося правильно и логически формулировать ответ, уметь выражать свою точку зрения по данному вопросу, применять полученные в ходе лекций знания.

Порядок выполнения индивидуальных заданий

Выполнение индивидуального задания является одной из форм самостоятельной работы студента, которая способствует углублению знаний и выработке устойчивых навыков самостоятельной работы при решении профессиональных задач. Отличительным признаком творческой работы является направленность на выработку у студентов умений и навыков самостоятельно находить и изучать дополнительный теоретический материал, сопоставлять и обобщать существующий отечественный и зарубежный опыт, осуществлять формализацию предметной области, определенной заданием, обоснованно выбирать методы и инструментальные средства для решения задач, выделять, планировать и реализовывать этапы выполнения задания.

Вариант индивидуального задания выдается студенту в электронном виде. Задание выполняется студентом самостоятельно вне аудиторных занятий. Выполненное задание студент предоставляет в электронном виде преподавателю лично (либо отправляет по электронной почте для предварительной проверки).

Оценивание преподавателем индивидуальной работы осуществляется во время аудиторных (практических или лабораторных) занятий. При этом студент "защищает" свою работу, то есть объясняет преподавателю этапы выполнения задания и отвечает на уточняющие вопросы. Оценка выполнения студентом творческого задания проводится в соответствии с критериями и шкалой оценивания.

Порядок процедур оценивания выполнения курсовой работы

Курсовая работа – это письменное задание, в котором студент должен раскрыть заданную тему и продемонстрировать усвоенные учащимся знания, а также для получения необходимых для исследований навыков.

Тема работы выбирается студентом. Работа выполняется обучающимся самостоятельно вне аудиторных занятий. В ходе написания работы, обучающийся должен предоставлять свою рукопись для проверки и консультироваться с научным руководителем для целей корректного и правильного изложения исследовательской работы

Работа должна быть предоставлена в срок распечатанном виде преподавателю лично (либо отправляет по электронной почте для предварительной проверки).

Оценивание преподавателем курсовой работы осуществляется в день защиты. При этом студент "защищает" свою работу. Оценка выполнения студентом курсовой работы проводится в соответствии с критериями и шкалой оценивания.

Методические материалы, определяющие процедуру оценивания на экзамене

Экзамен может быть проведен в устной форме, в форме письменной работы или тестирования. Вопросы для экзамена утверждаются на заседании кафедры текущего учебного года и подписываются заведующим кафедрой. Форма проведения экзамена, содержание заданий определяется преподавателем, читающим лекции по данной дисциплине.

Перечень примерных вопросов, заданий и критерии оценки доводятся до сведения обучающихся в начале изучения дисциплины. Число вопросов, включаемых в задание, должно быть не менее двух и не более пяти, при этом вопросы могут носить как теоретический, так и прикладной характер. На экзамен могут выноситься типовые задачи, проработанные в течение семестра на аудиторных занятиях и в процессе самостоятельной работы. Содержание вопросов и задач, включаемых в задание, должно соответствовать учебной программе дисциплины.

Экзамен проводится в соответствии с утвержденным расписанием, определяющим время и место его проведения.

При проведении устного экзамена обучающийся получает вопросы к экзамену. Преподаватель, проводящий экзамен имеет право с целью выяснения глубины знаний задавать обучающимся не более 2-3 дополнительных вопросов в рамках тем. Экзамен должен быть методически обеспечен (программа курса и критерии оценок, утвержденные на заседании кафедры). Во время экзамена обучающийся имеет право пользоваться схемами, таблицами и другой справочной литературой только при наличии соответствующего разрешения кафедры.

При подготовке к устному экзамену обучающийся ведет записи на листе подготовки к ответу, который затем сдает преподавателю, проводящему экзамен. Лист подготовки к ответу может быть рассмотрен в случае подачи обучающимся апелляции.

Экзамен в форме письменной работы выполняется под наблюдением преподавателя.

Экзамен в форме тестирования (экзамен в письменном виде) включает вопросы и (или) задачи по всему курсу. Продолжительность тестирования должна быть не менее одного, но не более трех академических часов. Продолжительность экзамена в форме компьютерного тестирования должна быть не менее одного, но не более двух академических часов.

Проверка письменных работ и тестов осуществляется преподавателем, на последней странице письменной работы и теста ставится дата проверки и подпись преподавателя.

Результаты письменной работы и теста должны быть объявлены в течение 24 часов после завершения экзамена. Листы подготовки к устному зачету, письменные работы и результаты тестирования должны храниться на кафедре до окончания срока апелляции.

Неявка на экзамен отмечается в зачетно-экзаменационной ведомости словами «не явился» и заверяется подписью преподавателя.

Если во время сдачи или пересдачи экзамена со стороны обучающегося допущены нарушения учебной дисциплины (списывание, использование средств мобильной связи, ПК, аудиоплейеров, других технических устройств), нарушения Правил внутреннего распорядка Кумертауского филиала ОГУ, предпринята попытка подлога документов, преподаватель вправе удалить обучающего с экзамена с выставлением в ведомости отметки «неудовлетворительно».

Компетенции, знания, умения и навыки обучающихся оцениваются оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».