

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ**

**Комплект контрольно-оценочных средств
по учебной дисциплине**

МДК 01.01 «Технология продаж и продвижения турпродукта»

**программы подготовки специалистов среднего звена
по специальности 43.02.10 «Туризм»**

Санкт-Петербург

2021 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт комплекта КОС по учебной дисциплине
2. Спецификации и варианты оценочных средств для текущей аттестации
3. Спецификации и варианты оценочных средств для промежуточного контроля

ПАСПОРТ
комплекта КОС по учебной дисциплине МДК 01.01 «Технология продаж и продвижения турпродукта»

1.1. Общие положения

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины МДК 01.01 «Технология продаж и продвижения турпродукта»

КОС включают контрольные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации в форме курсовой работы 2 семестр.

КОС разработаны в соответствии с:

образовательной программой СПО по специальности *43.02.10 Туризм*

программы учебной дисциплины МДК 01.01 «Технология продаж и продвижения турпродукта»

1.2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Наименование элемента умений/знаний
У1	определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт;
У2	осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
У3	составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
У4	взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
У5	осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
У6	принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
У7	обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
У8	разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
У9	представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;

У10	оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
У11	оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
У12	составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
У13	приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
У14	принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
У15	предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
У16	консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
У17	доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;
31	структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
32	требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
33	различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
34	методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
35	технологии использования базы данных;
36	статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;

37	особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
38	основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
39	виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
310	характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
311	правила оформления деловой документации;
312	правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
313	перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
314	перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
315	требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
316	информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

1.3. Распределение оценивания результатов обучения по видам контроля

Код и наименование элемента умений или знаний		Виды аттестации	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У1	определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт;	Круглый стол	Курсовая работа
У2	осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);	Практическая работа	
У3	составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;	Творческое задание	
У4	взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;	Творческое задание	
У5	осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;	Деловая игра	
У6	принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;	Практическая работа	
У7	обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;	Творческое задание	
У8	разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;	Практическая работа	
У9	представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;	Практическая работа	
У10	оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;	Круглый стол	
У11	оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;	Практическая работа	
У12	составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);	Практическая работа	

У13	приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;	Творческое задание	
У14	принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;	Практическая работа	
У15	предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;	Практическая работа	
У16	консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;	Практическая работа	
У17	доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;	Практическая работа	
31	структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;	<i>Круглый стол</i>	
32	требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;	Практическая работа	
33	различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;	Творческое задание	
34	методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;	Творческое задание	
35	технологии использования базы данных;	Деловая игра	
36	статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;	Практическая работа	
37	особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;	Творческое задание	

38	основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;	Практическая работа	
39	виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;	Практическая работа	
310	характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;	<i>Круглый стол</i>	
311	правила оформления деловой документации;	Практическая работа	
312	правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;	Практическая работа	
313	перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;	Творческое задание	
314	перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;	Практическая работа	
315	требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;	Практическая работа	
316	информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.	Практическая работа	

1.4. Распределение типов оценочных средств по элементам знаний и умений текущего контроля

Содержание учебного материала по программе УД																	
	У 1	У 2	У 3	У 4	У 5	У 6	У 7	У 8	У 9	У1 0	У1 1	У1 2	У1 3	У1 4	У1 5	У1 6	У1 7
Тема 1	5											17					
Тема 2			14				14							17			
Тема 3		17			1				17		17					17	
Тема 4						17											17
Тема 5				14				17		5			14		17		

Содержание		
------------	--	--

учебного материала по программе УД	31	32	3 3	34	35	36	37	38	39	310	311	312	313	314	315	316
Тема 1	5											17				
Тема 2			14				14							17		
Тема 3		17			1				17		17					17
Тема 4						17										
Тема 5				14				17		5			14		17	

1.5. Распределение типов оценочных средств по элементам знаний и умений контролируемых на промежуточной аттестации

Содержание учебного материала по программе УД	Тип контрольного задания	
Дифференцированный зачет	7	

2. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

2.1. Назначение

Спецификацией устанавливаются требования к содержанию и оформлению вариантов оценочного средства докладов, творческих работ и практических заданий.

Доклады, творческие работы и практические задания предназначены для аттестации и оценки знаний и умений студентов по программе учебной дисциплины МДК 01.01 «Технология продаж и продвижения турпродукта» основной профессиональной образовательной программы 43.02.10 «Туризм»

2.2. Контингент аттестуемых: студенты 2 курса

2.3. Форма и условия аттестации: После каждой темы, в соответствии с календарно-тематическим планом.

2.4. Время выполнения:

Подготовка 60 мин;
выполнение 1 час 30 мин;
оформление и сдача 30 мин;
всего 3 час 00 мин.

2.5. Рекомендуемая литература для разработки оценочных средств и подготовки обучающихся к аттестации.

Основная литература:

1. Шубаева В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для СПО / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская .— 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2018 .— 120 с.

Дополнительная литература:

1. Восколович Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : Учебник и практикум Для СПО / Восколович Н. А. — 3-е изд., пер. и доп. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2018 .— 191 с.

2. Суворова Г. М. Безопасный отдых и туризм : Учебное пособие / отв. ред. Суворова Г. М. — 2-е изд., испр. и доп. — Электрон. дан. — Москва : Издательство Юрайт, 2018 .— 195 с.

Периодические издания:

1. Журналы «Деловой мир. Туризм и отдых»

2.6. Перечень материалов, оборудования и информационных источников.

Проектор, компьютеры, принтеры, сканеры, копиры, мультимедийная система.
Плакаты, действующие макеты, наборы таблиц, презентации по темам.
Компьютер преподавателя, компьютеры для студентов, МФУ.

Нормативно - правовые акты, ГОСТы, рабочая тетрадь для выполнения практических работ, схемы, видео-доклады, презентации.

3. ВАРИАНТЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Решить ситуационные теоретические задания:

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УСТНОГО И ПИСЬМЕННОГО ОПРОСА

Самостоятельная работа заключается в подготовке к выполнению задания №1 и №2 с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление задания № 1, отчетов и подготовка к их защите.

Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы:

1. Обзор нормативно-законодательной базы и типовых договоров в сфере туризма.
2. Нахождение информации в сети Интернет по правилам оформления виз консульствами разных стран.
3. Создания рекламного буклета.
4. Комплектование пакета документов по туру.
5. Сбор информации о туристских ресурсах в конкретной дестинации (по выбору студента)
6. Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.

Критерий оценки самостоятельной работы:

При успешном выполнении самостоятельной работы и защите её на практическом занятии студент получает баллы, которые прописаны в заданиях для практических работ.

При невыполнении самостоятельной работы студент не получает баллов.

ВОПРОСЫ

к другой форме контроля

1. Продвижение в маркетинге.
2. Разработка системы продвижения товаров на рынок.
3. Определение целей и задач системы продвижения турпродукта на рынок
- 25
4. Продвижения турпродукта: функции и задачи каналов продвижения.
5. Технология продвижения и стимулирования продаж турпродукта
6. Способы эффективного продвижения и стимулирования турпродукта.
7. Методы продвижения турпродукта.
8. Современные методы продвижения турпродукта.
9. Методы продвижения продуктов и услуг в сфере гостиничного сервиса и туризма.
10. Анализ используемых методов продвижения турпродукта.
11. Формирования системы продвижения туристического продукта.
12. Разработка системы продвижения турпродукта региона на рынки страны и за рубеж.
13. Особенности продвижения турпродукта в Сочи (в С-Петербурге, в Москве ...)
14. Особенности продвижения турпродукта (физкультура и спорт).
15. Формирование системы продвижения и реализации турпродукта посредством сети интернет.
16. Продвижение турпродукта туристической фирмы в современных условиях.
17. Выставки как один из методов продвижения туристского продукта.
18. Реклама турпродукта в СМИ.
19. Использования Интернета в рекламе турпродукта.
20. Критерии выбора рекламы.
21. Виды туристической рекламы
22. Налаживание прямых контактов с представителями турагентств на выставках, туристических биржах или по телефону.
23. Организация исчерпывающей информацией и рекламными материалами о турах;

24. Стимулирующие средства турагнств.
25. Выставки в туристском маркетинге.

Перечень примерных тем курсовых работ по МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта

1. Создание инновационного туристского продукта (по видам туризма).
2. Проектирование программ обслуживания (по видам туризма).
3. Подготовка и ведение договорной кампании туроператора с поставщиками услуг.
4. Подготовка и заключение договора туроператора с турагентом.
5. Анализ преимуществ и недостатков франчайзинга в агентском бизнесе.
6. Анализ использования компьютерных технологий в работе туристской фирмы.
7. Анимация в отелях: российский и зарубежный опыт.
8. Обеспечение безопасности в туризме (по видам туризма).
9. Разработка рекламно-информационного материала турагентства.
10. Разработка рекламного буклета (на примере любого российского направления).
11. Создание имиджа турагентства.
12. Влияние положительного и отрицательного имиджа туристской фирмы на ее деятельность.
13. Название туристской фирмы, как составляющая имиджа.
14. Внешнее и внутреннее оформление офиса турагентства.
15. Обслуживание клиента при продаже турпродукта.
16. Организация продажи турпродукта в турагентстве.
17. Создание благоприятной психологической обстановки в туристском агентстве при обслуживании клиента.
18. Инновационные технологии обслуживания клиентов (на примере агентского бизнеса).
19. Работа с претензиями туристов.
20. Визовая поддержка туристов (на примере турагентства).
21. Паломнический туризм и перспективы его развития.
22. Познавательный туризм и его развитие. Проблемы организации туров.
23. Морские круизы и их развитие на примере стран Скандинавии. Организация обслуживания туристов и влияние на выбор туриста.
24. Событийный туризм и перспективы его развития в Великобритании
25. Речные круизы, организация обслуживания туристов, организация досуга и влияние на организацию и продажи туров.
26. Проблемы и перспективы реализации автобусных туров.
27. Технология и организация анимации. Влияние обслуживания на выбор туриста.

28. Предоставление услуг питания и дополнительных услуг туристам и их влияние на продажи турпродуктов.

1. КРИТЕРИИ ФОРМИРОВАНИЯ ОЦЕНКИ ПО КАЖДОМУ ОЦЕНОЧНОМУ СРЕДСТВУ

Критерии формирования оценки к экзамену:

Оценка дифференцированного зачета	Требования к знаниям
«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Кодификатор (примерный перечень) оценочных средств для оценки знаний, умений и уровня сформированности компетенций

<i>№ п/п Код оценочного средства</i>	<i>Тип оценочного средства</i>	<i>Краткая характеристика оценочного средства</i>	<i>Представление оценочного средства в фонде</i>
1.	Деловая и/или ролевая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат
2.	Кейс-задача	Учебный материал подается студентам в виде проблем (кейсов), в которых обучающимся предлагается осмыслить реальную профессиональную ситуацию для решения данной проблемы. Знания приобретаются в результате активной и творческой работы: самостоятельного осуществления целеполагания, сбора необходимой информации, ее анализа с разных точек зрения, выдвижения гипотезы, выводов, заключения, самоконтроля процесса получения знаний и его результатов.	Задания для решения кейс - задачи
3.	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам / разделам дисциплины или профессионального модуля
4.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или	Комплект контрольных заданий по вариантам

		разделу	
5.	Круглый стол, дискуссия, диспут, дебаты	Оценочные средства, позволяющие включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения	Перечень дискуссионных тем для проведения круглого стола, дискуссии, диспута, дебатов
6.	Портфолио	Целевая подборка работ студента, раскрывающая его индивидуальные образовательные достижения в одной или нескольких учебных дисциплин, в профессиональном модуле.	Структура портфолио
7.	Проект	Конечный продукт, получаемый в результате планирования и выполнения комплекса учебных и исследовательских заданий. Позволяет оценить умения обучающихся самостоятельно конструировать свои знания в процессе решения практических задач и проблем, ориентироваться в информационном пространстве и уровень сформированности аналитических, исследовательских навыков, навыков практического и творческого мышления. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся.	Тема групповых и/или индивидуальных проектов
8.	Рабочая тетрадь	Дидактический комплекс, предназначенный для самостоятельной работы обучающегося и позволяющий оценивать уровень усвоения им учебного материала	Образец рабочей тетради
9.	Разноуровневые учебные задачи и задания	Различают задачи и задания: а) репродуктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать знание фактического материала (базовые понятия, алгоритмы, факты) и умение правильно использовать специальные термины и понятия, узнавание объектов изучения в рамках определённого раздела дисциплины;	Комплект разноуровневых задач и заданий

		<p>б) реконструктивного уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения синтезировать, анализировать, обобщать фактический и теоретический материал с формулированием конкретных выводов, установлением причинно-следственных связей;</p> <p>в) творческого уровня, позволяющие оценивать и диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения</p>	
10.	Расчетно-графическая работа	Средство проверки умений применять полученные знания по заранее определенной методике для решения задач или заданий по модулю или дисциплине в целом.	Комплект заданий для выполнения расчетно-графической работы
11.	Реферат	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
12.	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной темы.	Темы докладов, сообщений
13.	Собеседование	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное на выяснение объема знаний обучающегося по определённому разделу, теме, проблеме и т. п.	Вопросы по темам / разделам дисциплины
14.	Творческое задание	Частично регламентированное задание, имеющее нестандартное решение и позволяющее диагностировать умения, интегрировать знания различных областей, аргументировать собственную точку зрения. Может выполняться в индивидуальном порядке или группой обучающихся	Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий

15.	Тест	Средство контроля, направленное на проверку уровня освоения контролируемого теоретического и практического материала по дидактическим единицам дисциплины или профессионального модуля. Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающихся	Фонд тестовых заданий
16.	Эссе	Средство, позволяющее оценить умение обучающегося письменно излагать суть поставленной проблемы, самостоятельно проводить анализ этой проблемы.	Тематика эссе
17.	Практические работы (практическое задание)	Это задания, с помощью которых у учащихся формируются и развиваются правильные практические действия.	Виды: наблюдение, измерение, опыт, конструирование и др. задания для практических работ
18.	Лабораторные работы	Это проведение учащимися по заданию преподавателя опытов с использованием приборов, применением инструментов и других технических приспособлений.	Задания для лабораторных работ
19.	Тренажёр	Техническое средство, которое может быть использовано для контроля приобретённых студентом профессиональных навыков и умений по управлению конкретным материальным объектом	Комплект заданий для работы на тренажёре
20.	Отчеты по практикам	Средство контроля, позволяющая обучающемуся продемонстрировать обобщенные знания, умения и практический опыт, приобретенные за время прохождения учебной и производственной практик. Отчеты по практикам позволяют контролировать в целом усвоение ОК и ПК обозначенных в ППССЗ.	Виды работ и задания на учебную и производственную практику
21.	Контент-анализ документации	Анализ и оценка в соответствии с критериями документов (журналов теоретического и производственного обучения, характеристик, творческих работ, дневников и отчетов по практике, ВКР и др.), свидетельствующих об уровне	Перечень документов подлежащих анализу, критерии оценки

		компетентности обучающегося.	
22.	Наблюдение	Инструмент сбора информации для установления фактов	Цель, объекты наблюдения, образец листа для фиксирования результатов наблюдения
23.	Задание на ВКР (дипломный проект, дипломная работа)	Перечень основных вопросов, которые должны быть раскрыты в работе, а также указания на основные информационные источники.	ВКР по специальности СПО