

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

**Комплект контрольно-оценочных средств  
по учебной дисциплине  
МДК 01.02 «Технология и организация турагентской деятельности»  
  
программы подготовки специалистов среднего звена  
по специальности 43.02.10 «Туризм»**

Санкт-Петербург  
2022г.

## **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 01.02 «Технология и организация турагентской деятельности»**

**1.1. Общие положения**

Контрольно-оценочные средства (КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины МДК 01.02 «Технология и организация турагентской деятельности»

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

КОС разработаны в соответствии с:

образовательной программой СПО по специальности *43.02.10 Туризм*

программы учебной дисциплины МДК 01.02 «Технология и организация турагентской деятельности»

**1.2. Результаты освоения дисциплины, подлежащие проверке**

<b>Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Наименование элемента умений/знаний</b>
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	Экзамен
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	У 10	У 11	У 12	У 13	У 14	У 15	У 16	У 17
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	9	

## 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 01.02 «Технология и организация турагентской деятельности» 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.

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библи. СПбГЭУ	Электронны е ресурсы
Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. — Москва : КноРус, 2021 .— 293 с.	осн		<a href="#">ЭБС BOOK.ru</a>
Суворова Г. М. Безопасный отдых и туризм : Учебное пособие / отв. ред. Суворова Г. М. — 2-е изд., испр. и доп.— Москва : Юрайт, 2019 .— 195 с.	доп		<a href="#">ЭБС Юрайт</a>
Скобкин С.С. Менеджмент в туризме : Учебник и практикум Для СПО / Скобкин С. С. — 2-е	доп		<a href="#">ЭБС Юрайт</a>

изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2021. — 366с. — (Профессиональное образование)			
---	--	--	--

#### 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**

по дисциплине «Технология и организация турагентской деятельности»

1. Роль персонала в улучшении качества туристских услуг.
2. Профессиональные стандарты к основным должностям в индустрии туризма.
3. Обучение персонала на предприятиях индустрии туризма.
4. Охарактеризуйте групповую форму обслуживания.
5. Формальный стиль обслуживания клиентов.
6. Охарактеризуйте неформальный стиль обслуживания клиентов.
7. Охарактеризуйте смешанный стиль обслуживания клиентов.
8. Анимационные программы в обслуживании клиентов.
9. Охарактеризуйте имущественное страхование в туризме.
10. Перечислите требования к содержанию страхового полиса.
11. Расскажите о медицинском обеспечении путешествий.
12. Расскажите об общих правилах безопасности туристов.
13. Основные требования, предъявляемые по безопасности туристов.
14. Право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда.
15. Право на содействие органов власти.
16. Права туристов на бытовые и санитарные условия.
17. Социальная значимость туризма.
18. Экономическое значение туризма в РФ.
19. Расскажите о коммуникационной функции туризма.
20. Назовите стратегические направления работы с клиентом.
21. Перечислите маркетинговые программы.
22. Средства и методы формирования туристских предпочтений.
23. Социально-демографические особенности клиентов.
24. Квалификационные требования, предъявляемые к работникам первого и второго квалификационных уровней.
25. Необходимые навыки и знания для специалистов первого и второго квалификационных уровней.
26. Квалификационные требования, предъявляемые к работникам третьего квалификационного уровня.
27. Должности в турфирме, для специалиста третьего квалификационного уровня.
28. Виды туризма в РФ.
29. Виды туризма в международной практике.
30. Новые виды туризма в РФ.
31. Перспективные виды туризма в РФ.
32. Проблемы в развитии туристской индустрии в РФ.

33. Международные гостиничные конвенции и международные конвенции по контракту на путешествие.
34. Хартия туризма.
35. Гаагская декларация.
36. Шенгенское соглашение.
37. Перспективы развития мирового туризма.
38. Основные функции турагента.
39. Права туристских организаций.
40. Обязанности турфирмы по выполнению условий тура.
41. Документы, относящиеся к разработке туров: агентский договор или соглашение.
42. Группа документов на туристские маршруты (маршрутная документация).
43. Основные требования безопасности в туризме.
44. Характеристика рисков для жизни и здоровья человека в туристском экскурсионном обслуживании.
45. Подготовка маршрутной документации и оформление путевых документов

### ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ, ДОКЛАДОВ, СООБЩЕНИЙ

по дисциплине «Технология и организация турагентской деятельности»

1. Взаимоотношения между участниками каналов распределения
  2. Оптимизация процесса продажи и продвижения туристского продукта
  3. Взаимоотношения между участниками каналов распределения
  4. Основные формы продажи туристского продукта
  5. Структурная модель туристского продукта
  6. Каналы распределения
  7. Рынки сбыта
  8. Развитие туризма
  9. Участники каналов распределения
  10. Модель туристского продукта
  11. Методы продажи и продвижения туристского продукта
  12. Рекламные компании в туристской организации.
  13. Стимулирование сбыта.
  14. Связи с общественностью.
  15. Электронная коммерция в продаже турпродукта.
  16. Прямой маркетинг
  17. Презентация туристского продукта.
  18. Взаимоотношения между участниками каналов распределения
  19. Основные формы продажи туристского продукта.
  20. Элементы продукта в расширенном толковании.
  21. Структурная модель туристского продукта
  22. Особенности туристского продукта и их влияние на технологии продаж.
  23. Основные понятия и определения
  24. Тенденции развития туристского спроса.
  25. Сущность и тенденции развития туристской индустрии.
  26. Туристская индустрия
  27. Современные приемы продаж успешных турфирм мира
  28. Этапы личной продажи в турфирме
  29. Охарактеризуйте различия между PR и пропагандой
  30. Виды вопросов, используемые в продаже турпродукта
- Вопросы для другой формы контроля:
1. Основные понятия ТАД: «турагент», «субагент», «турагентская деятельность», «агентский договор», «субагентский договор», «процесс обслуживания», «виды услуг турагентства».
  2. Роль и место технологий продвижения и продаж в сфере туристских услуг.

3. Государственное регулирование турагентской деятельности. Нормативно-правовая база турагентской деятельности в России: ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». ФЗ «О защите прав потребителей».
  4. Анализ и практическое использование ГОСТ Р «Туристские услуги. Услуги турагентов».
  5. Турагентская деятельность как вид предпринимательства. Основные отличия между туроператором и турагентством.
  6. Виды и типы турагентств: классификация по видам деятельности; по ассортименту; по степени зависимости отТО; по формам сотрудничества с ТО и др. Функции и задачи турагентства.
  7. Организационно — правовые формы туристского предприятия, их основные характеристики. Факторы, определяющие выбор организационно-правовой формы туристского предприятия.
  8. Основные службы туристского агентства и их задачи. Риски в турагентской деятельности. Формирование имиджа туристского агентства.
  9. Источники и способы подбора персонала. Оценка и прием на работу. Мотивация и профессиональное развитие персонала.
  10. Должностные инструкции и квалификационные требования к персоналу. Должностные обязанности менеджера турагентства.
  11. Законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора. Сделка турагента с туроператором. Варианты сделок между турагентом и туроператором. Подготовка и проведение сделки.
  12. Классификация групп клиентов. Факторы, влияющие на поведение клиентов. Классы обслуживания: апартаменты, люкс, полулюкс, первый класс, туристский класс, бизнес- класс.
  13. Подготовка туров. Составление маршрутов и взаимоувязка отдельных сегментов тура и услуг. Виды туров. Требования к ним. Основные правила выбора турпакета.
  14. Роль информации в туристской деятельности. Виды и классификация информации в туризме. Информационное обеспечение тура. Сохранность информации.
  15. Формы и стили обслуживания клиентов. Их характеристика.
  16. Связи с общественностью в комплексе мероприятий по продвижению туристского продукта (PR-акции) турагентством.
  17. Проблемы качества туристского обслуживания. Факторы, определяющие уровень качества обслуживания клиентов.
  18. Выбор места для офиса. Требования к оформлению офиса турагентства.
- 36
19. Анализ и практическое использование правил предоставления турагентских услуг.
  20. Коммуникативный этикет и культура обслуживания клиентов в турагентстве. Основные составляющие культуры обслуживания.
  21. Основные знания и умения менеджера турагентства по технологии обслуживания клиента.
  22. Понятие технологического цикла обслуживания клиентов туристским агентством.
  23. Создание информационной базы менеджером туристского агентства. Создание проекта электронной папки тура.
  24. Организация встречи менеджера и клиента в офисе в ходе личных продаж.
  25. Специфика ведение телефонных переговоров менеджера турагентства и клиента.
  26. Мотивация клиента в ходе выбора тура. Способы выявления мотивации в ходе личных продаж.
  27. Преодоление возражений клиента в ходе предоставления информации клиенту о туре. Завершение сделки.

28. Проведение презентации туристского продукта с учетом потребностей клиента.
29. Анализ и решение проблемных ситуаций менеджером турагентства, возникающих в ходе личных продаж
30. Документационное оформление взаимоотношений турагентства с клиентом: договор на туристско-экскурсионное обслуживание, туристский ваучер/путевка, информационный листок, памятка туриста.
31. Установление последующего контакта турагентства с клиентом; причины, значение для совершенствования туристской деятельности.
32. Понятие и виды туристских формальностей. Их роль в организации туристской деятельности.
33. Паспортные формальности; история, виды паспортов, их назначение.
34. Документы, необходимые для получения заграничного паспорта. Специфика оформления общегражданского заграничного паспорта. Правила выдачи загранпаспортов в России.
35. Визовые формальности. Определение визы, виды виз. Особенности визового и безвизового въезда в страну временного пребывания. Шенгенское визовое пространство. Правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации.
36. Стандартный набор документов для получения визы. Технология доставки туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.
37. Страхование в туризме, его функции. Нормативно-правовое обеспечение страхования туристов в РФ. Основные определения и понятия в страховании.
38. Классификация и виды страхования. Основные виды страхования в туризме, их сущность. Содержание программ страхования, страховые случаи.
39. Взаимоотношения турагентства и страховой компании. Правила добровольного страхования от несчастных случаев. Структура и содержание страхового полиса.
40. Схемы действий туриста и турагентства при наступлении страхового случая. Список документов, предоставляемых в страховую компанию при наступлении страхового случая.
41. Понятие санитарных (медицинских) формальностей и эпидемиологического контроля. Основные цели и задачи медицинских формальностей в туризме.
42. Инфекционные карантинные болезни, континенты, регионы и зоны их распространения. Формы санитарных формальностей при посещении стран риска.
43. Меры, осуществляемые санитарно-эпидемиологическими службами. Обучение специалистов туристских фирм Госсанэпиднадзором РФ, его цель и задачи.
44. Содержание памятки для туристов, выезжающих в страны, неблагополучные по особо опасным инфекциям.
45. Таможенные формальности для туристов. Порядок пересечения таможенной границы. Особенности вывоза и ввоза товаров туристами.
46. Нормы и порядок вывоза и ввоза валюты. Порядок обмена валюты. Документы, подтверждающие происхождение валюты.
47. Таможенное декларирование, его процедуры. Таможенная декларация, ее содержание и требования к оформлению. Порядок применения таможенной декларации.
48. Порядок ввоза и вывоза: культурных ценностей, фауны и флоры, личных животных из РФ.
49. Финансово-экономический анализ деятельности туристского агентства. Ценовая политика турагентства.
50. Финансовое планирование и виды доходов туристского агентства. Затраты туристского

агентства на организацию деятельности.

51. Система комиссионных вознаграждений. Виды и размеры комиссионных вознаграждений.

52. Технология расчета стоимости отдельных туристских услуг туристского агентства.

53. Информационные технические средства, их виды. Автоматизация турагентской деятельности.

54. Направления использования Интернета. Международные системы бронирования, их функции и особенности использования турагентством.

55. Использование профессиональных пакетов программ по бронированию. Работа в системе Мастер-агент.

56. Информационные направления как фактор улучшения сервисной деятельности. Мероприятия по улучшению информационного обслуживания туристической фирмы.

57. Стратегия поведения в рыночной среде. Товарные марки, товарные знаки, знаки обслуживания, эмблемы фирмы. Представительство туристского агентства. Представительство туристского агентства.

58. Формирование постоянной клиентской базы. Система и комплекс средств стимулирования сбыта туристского продукта и услуг.

59. Организация рекламной кампании. Средства информации. Выбор места и средств для размещения туристской рекламы. Структура и состав рекламного материала с учетом туристских особенностей.

60. Виды коммуникативных связей турагентства. Коммуникативные навыки как фактор успеха продаж в турагентстве.

### **Перечень экзаменационных вопросов**

1.Агентское соглашение. Основные пункты договора

2.Виза. Виды виз

3.Виды визовых режимов

4.Шенгенское пространство.

5.Виды шенгенских виз

6.Ваучер. Виды ваучеров

7.Виды заграничных паспортов.

8.Общегражданский заграничный паспорт

9.Правила получения российских виз иностранцами для въезда в РФ

10.Выезд за границу несовершеннолетних граждан РФ. Выезд ребенка совместно с родителями

11.Выезд ребенка без сопровождения родителей

12.Маршрут, виды маршрутов.

13.Разработка маршрутов

14.Основные информационные программы, их характеристика, используемые в практике работы турагентств

15.Виды страховых случаев

16.Международный страховой полис и дополнительные услуги, которые могут быть включены в страховой полис

17.Страхование от невыезда. Полис страхования от невыезда и его характеристика

18.Медицинское страхование в туризме.

19.Правила, условия страхования, страховые случаи действия застрахованного

20.Условия предоставления гарантийного платежа от невыезда

21.Таможенный кодекс РФ, его понятийный аппарат. Таможенная декларация

22.Таможенное оформление и таможенный контроль

23.Валютные формальности и пластиковые карты

24.Медицинский контроль. Страхование туристов

25.Организация отправки, приема и обслуживания туристов

26.Работа с группами туристов за границей

27.Программный туризм как основа обслуживания туристов

28.Анимация обслуживания

- 29.Зарубежные представители туроператора
- 30.Формирование пакета услуг
- 31.Информационно-методическое обеспечение туров
- 32.Специфика договорных отношений между туроператором и турагентом
- 33.Формирование пакета документов для туриста
34. Система франчайзинга в туризме
35. Современное состояние турагентств в России

Задачи:

1. Туристическая привлекательность Италии
2. Туристическая привлекательность Испании
3. Туристическая привлекательность Франции
4. Туристическая привлекательность Германии
5. Туристическая привлекательность Великобритании
6. Туристическая привлекательность Португалии
7. Туристическая привлекательность Турции
8. Туристическая привлекательность Греции
9. Туристическая привлекательность США
10. Туристическая привлекательность Мексики
11. Туристическая привлекательность Канады
12. Туристическая привлекательность Египта
13. Туристическая привлекательность ЮАР
14. Туристическая привлекательность России
15. Туристическая привлекательность Украины
16. Туристическая привлекательность Швеции
17. Туристическая привлекательность Швейцарии
18. Туристическая привлекательность Бразилии
19. Туристическая привлекательность Аргентины
20. Туристическая привлекательность Китая
21. Туристическая привлекательность Индии
22. Туристическая привлекательность Индонезии
23. Туристическая привлекательность Японии
24. Туристическая привлекательность Южной Кореи
25. Туристическая привлекательность Таиланда
26. Туристическая привлекательность Вьетнама
27. Туристическая привлекательность Карибского бассейна
28. Туристическая привлекательность Дании
29. Туристическая привлекательность Финляндии
30. Туристическая привлекательность Прибалтики
31. Туристическая привлекательность Норвегии
32. Туристическая привлекательность Исландии
33. Туристическая привлекательность Крыма
34. Туристическая привлекательность Австралии
35. Туристическая привлекательность Новой Зеландии

# 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 ППСЗ.	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